

№1 (71) 2010

RUSSIAN POST

ПОЧТА РОССИИ

**ЭЛЕКТРОННОЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВО –**
все ближе
к воплощению

**ГЕРОЙ РОССИИ
ЧИЛИНГАРОВ**
о почте в жизни
полярника

С НОВЫМ ГОДОМ!



**ПОЧТОЙ ВСЕГДА
МОЖНО ОТПРАВИТЬ
ДЕНЬГИ
ЗА ГРАНИЦУ**

это НАДЕЖНО

**КиберДеньги –
надежный способ быстро перевести деньги**

Почта России осуществляет денежные переводы по всей России и за ее пределы: в страны СНГ, Балтии, в Китай во Францию. Перевод КиберДеньги — это гарантированная доставка, минимальная комиссия, возможность отправить и получить деньги в любом почтовом отделении.

Лицензия Мининформсвязи России А 025271 № 25577





Уважаемые коллеги! Друзья!

В последнее время стало традицией начинать новогоднее поздравление со слов: «Уходящий год был для нас непростым». И пусть в отношении Почты России эта фраза полностью соответствует действительности, но мы постараемся уйти от этого штампа. Давайте сосредоточим свое внимание на том хорошем, что было в 2009 году, на наших успехах и достижениях. Нами была проделана большая работа. В сложных социально-экономических условиях, сложившихся под влиянием мирового финансового кризиса, мы сумели сохранить, а в ряде случаев и улучшить свои позиции на ключевых рынках услуг. Мы возобновили инвестиционный процесс и модернизацию инфраструктуры нашего предприятия, сделали существенный шаг вперед в оптимизации структуры и повышении эффективности управления. Уверен, результаты этой работы не заставят себя долго ждать и переход российской почты на качественно новый этап своего развития – вопрос самого ближайшего будущего. О том, что мы на верном пути, свидетельствует тот факт, что 2009 год предприятие впервые за последние годы закончило с чистой прибылью.

Почта России подтвердила свои позиции на международной арене: принимала непосредственное участие в важнейших мероприятиях мирового почтового сектора, сама организовала и провела международный форум-выставку «Почтовая Тройка – 2009», который стал одним из самых знаменательных событий почтовой отрасли в ушедшем году.

Мы активно работали над решением стоящих перед нами важных внутрироссийских задач инфраструктурного характера. Наш главный успех на этом поприще – восстановление единого почтового пространства страны: ФГУП УПС «Татарстан Почтасы», наконец, вошел в состав ФГУП «Почта России».

Благополучие Почты России зиждется на каждодневном добросовестном труде ее работников. Улучшение условий труда, повышение заработной платы и расширение социальных гарантий явилось для нас важным направлением работы в 2009 году. Нам удалось почти на 10% поднять среднюю зарплату на предприятии, расширить социальные гарантии за счет внедрения негосударственного пенсионного обеспечения и дополнительного страхования работников, чей труд связан с риском. Наконец, мы начали автоматизировать производственные процессы для искоренения неквалифицированного и тяжелого ручного труда: с 2010 года вся почта центральных регионов страны будет сортироваться автоматически в современном и высокотехнологичном Московском автоматизированном сортировочном центре.

Друзья, у нас есть все основания смотреть в будущее с оптимизмом. Уверен, новый, 2010 год станет для нас годом побед и свершений. Мы продолжим внедрять инновационные технологии, повышать качество и доступность предоставляемых услуг, эффективность работы Почты России.

Мы ставим перед собой большие цели. Достичь их можно только сообща, всем нашим огромным почтовым коллективом. Мы должны упорно и добросовестно трудиться на своих местах, проявлять инициативу и энтузиазм, внедрять новаторские решения, новые методы работы и помнить, что наш общий успех и благополучие предприятия зависят от личного вклада каждого работника.

От всей души поздравляю вас с праздниками!

Желаю вам и вашим близким успехов, здоровья и процветания в новом году. Пусть вас не покидает хорошее настроение, душевное равновесие и гордость за свою важную и очень нужную людям профессию!

Генеральный директор
ФГУП «Почта России»
А. Н. Киселев

summary

The new issue of "The Russian Post" magazine is dedicated to the description of how the National Post Operator has got the possibility to become one of the contractors of the Russian Federation Government. This cooperation has become possible because of the "The Electronic Government" program providing the development of multifunctional centers which would function as "supermarkets of state services". The Russian Post will carry on the part of their functions by fulfilling the advice services in its branches, and by accepting various documents under the "One window system" (about this project you can read in the "Under lame-light" section). This large-scale project will be realised with the help of the net of multi-user stations distributed over the whole Russia. A multi-user station is one or several working places equipped with computers hooked to the Internet. In the section "Tasks and solutions" you can read about the know-hows of this system and how The Russian Post helps to create the unified informational space in Russia. The deputy director of the Federal State Unitary Enterprise "The Russian Post" Gennady Kotov told about the structural changes planned by the National Post Operator. He explains, "The optimization of management will help to reduce the nonproductive costs and speed up the productive tasks due to the alteration of functions".

As usually, the section "An authoritative opinion" has invited another well-known guest. Artur Chiningarov is the Hero of the Soviet Union, the Hero of the Russian Federation, the Corresponding Member of the Russian Academy of Science, and the deputy of the State Duma. He told the readers about the developing of earth's poles and why the post is so important for the members of polar expeditions.

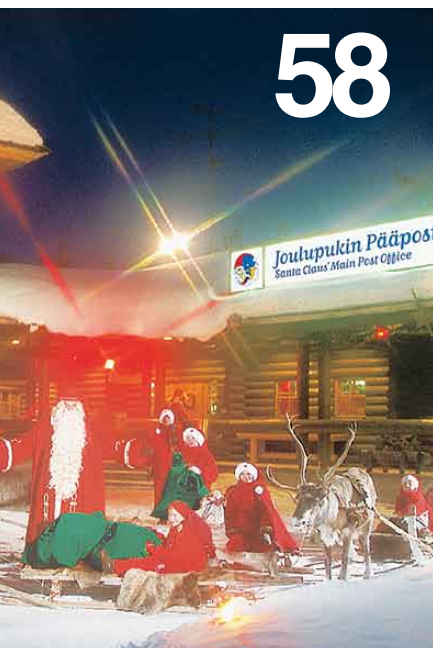
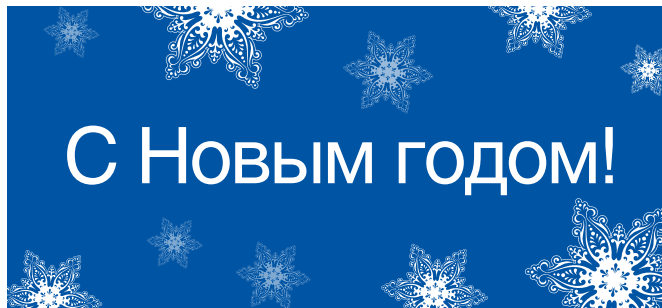
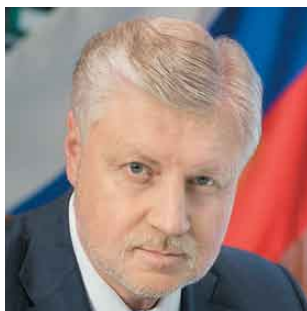
Many partners of The Russian Post wishes new successes to the National Post Operator on the pages of this issue and wish the readers Merry Christmas and Happy New Year.

Besides the usual professional information the current issue of "The Russian Post" provides the readers with the entertaining materials. You can read some new information regarding philately, see a photo review from Ded Moroz' (who is the Russian New Year symbol) home town Veliky Ustug, and read the interview with a swimming champion Alexandr Popov.

содержание

- | | | | |
|----|--|----|---|
| 04 | фото номера
Почта для Деда Мороза | 34 | партнерство
С Новым годом! |
| 06 | дневник событий
Почта России:
Курс на оптимизацию | 36 | задачи и решения
Пункты коллективного доступа –
шаг к информационному
обществу |
| 08 | дневник событий
Почта Норвегии расширяет
железнодорожные услуги | 42 | партнерство
С Новым годом! |
| 10 | партнерство
С Новым годом! | 44 | местное время
Мечты сбываются |
| 12 | авторитетное мнение
Артур Чилингаров о роли
почты в жизни полярника | 48 | бизнес-практикум
Искусство продавать |
| 16 | взгляд со стороны
Свежая пресса: обзор
публикаций | 52 | товар лицом
Сувенир в конверте |
| 18 | прямая речь
Геннадий Котов: Реорганизация
структуры управления –
эволюционный этап развития
Почты России | 58 | мировой опыт
Почта Финляндии готова
к Рождеству |
| 24 | статистика
Почта России в цифрах | 60 | филателия
Каталог, который ждали |
| 26 | партнерство
С Новым годом! | 68 | письмо из прошлого
Письмо Суворову в Альпы |
| 28 | в фокусе
Почта может стать проводником
современных технологий | 70 | личная встреча
Две жизни Александра Попова |
| | | 76 | фотохроника
Почта России: год 2009 |





58

Ежемесячный
журнал
№ 1 (71), 2010 г.
Издается с 2003 г.

ПОЧТА
РОССИИ

Учредитель:
ФГУП «Почта России»

Редакционный совет:
Артем Адибеков
Валерий Бугаенко
Александр Киселев
Антонина Кузнецова
Дмитрий Мартынов
Анатолий Назейкин
Дмитрий Панышев
Денис Чуйко
Ваган Шахгильдян
Антон Щеголихин

Главный редактор
Елена Диденко

Зам. главного редактора
Надежда Терзи

Ответственный редактор
Евгения Горбатова

Дизайн-макет
Константин Кураков

Шеф-редактор
Екатерина Борисова

Дизайн
Денис Бугров
Владислав Максименко
Константин Юшин
Дмитрий Печенкин

Бильдслужба
Мария Белякова

Допечатная подготовка
Андрей Ключков
Максим Куперман

По вопросам размещения
рекламы обращайтесь
в редакцию

Адрес редакции:
131000, Москва,
Варшавское шоссе, д. 37,
тел./факс: (495) 956-99-62,
e-mail: journal@russianpost.ru,
www.russianpost.ru
Подписано в печать
23.12.09 г.

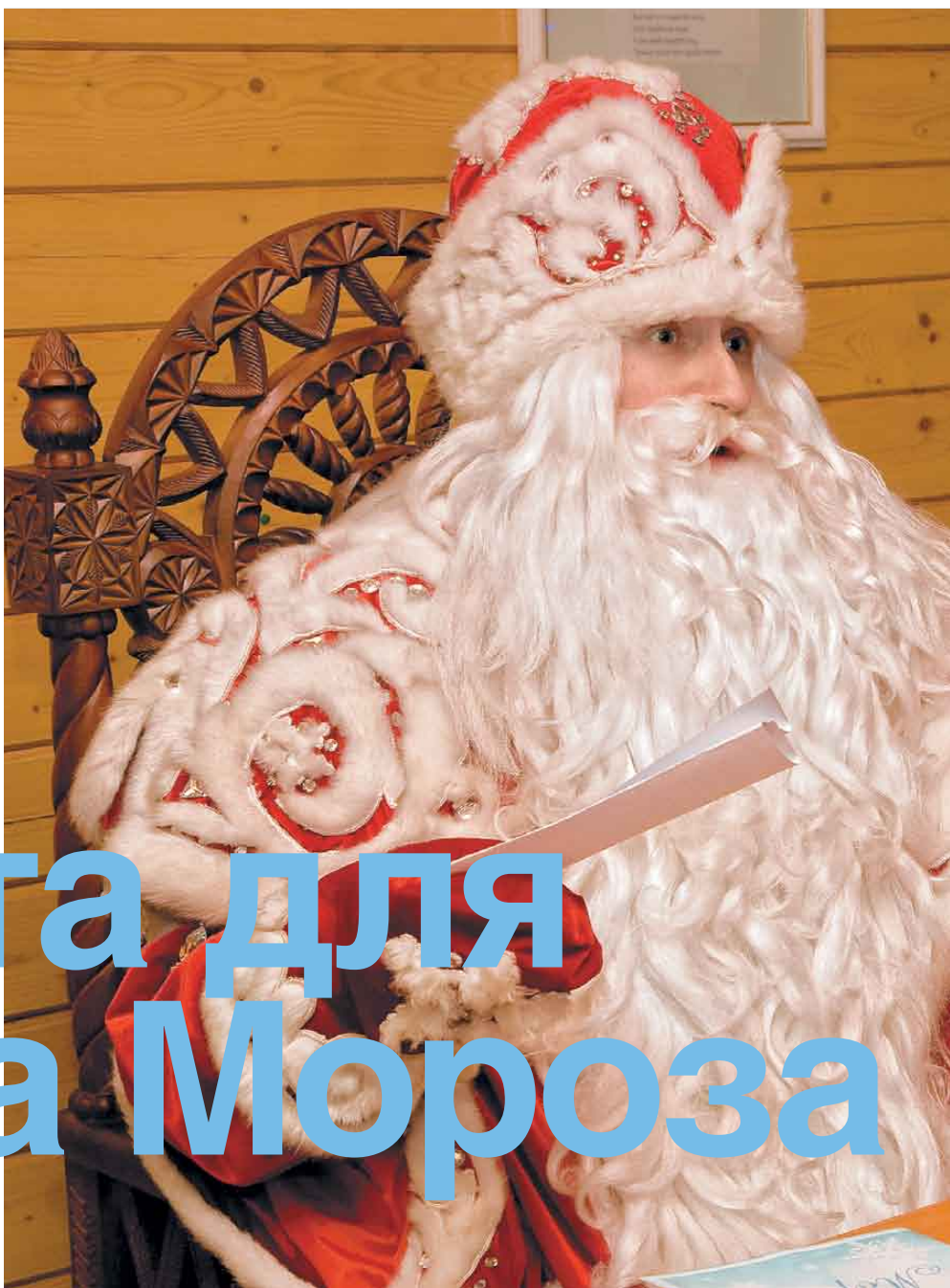
Отпечатано в типографии
000 «Первый
полиграфический
комбинат»
Тираж 2000 экз.
Журнал зарегистрирован
в Министерстве РФ по делам
печати, телерадиовещания
и средств массовых
коммуникаций.
Свидетельство о
регистрации ПИ № 77-16233
от 29 августа 2003 г.
Перепечатка материалов
без согласия редакции
запрещена. При
использовании
материалов ссылка на
журнал обязательна.
За содержание
и достоверность сведений
в рекламных публикациях
ответственность несет
рекламодатель.
© «Почта России»

фото
номера

В 1998 году официальной резиденцией Деда Мороза стал дом неподалеку от Великого Устюга. С тех пор тысячи «новогодних» писем со всей страны и даже из-за рубежа приходят именно сюда. Попадают они на почтамт города Великий Устюг, а потом работники почты передают их Дедушке. В этом году количество писем, полученных Дедом Морозом, приблизилось к двум миллионам!

Почта для Деда Мороза

фото
Юрий Казачков



Почтовый пункт в вотчине Деда Мороза работает с 2005 года по несколько месяцев зимой, когда сюда приезжает наибольшее количество гостей. В день с пункта отправляется несколько десятков писем, некоторые клиенты заходят в Интернет, чтобы сразу по электронке отправить фотографии своим друзьям и родным.





В гостях у Деда Мороза побывали Владимир Путин, Юрий Лужков и многие другие. Каждый из них на память оставил на елке в кабинете Дедушки небольшой подарок-сувенир. Часто и дети присылают Деду Морозу игрушки, сделанные своими руками. Этими подарками резиденция зимнего волшебника заполнена от фундамента до крыши!

Хотя дел у Дедушки очень много, он всегда старается прочитать письма и ответить на них собственноручно. Когда не получается, на помощь приходят его верные помощники – Снегурочка и Снежинки.



коротко



В Аппарате управления — назначение

Заместителем генерального директора ФГУП «Почта России» назначен Дмитрий Анисимов, который будет курировать финансово-экономические вопросы деятельности. Дмитрий Александрович в 1993 г. закончил Московский государственный институт международных отношений по специальности «Международные валютно-кредитные отношения». Работал в российских представительствах British Petroleum, Cadbury, Motorola, занимал должность главного финансового директора группы Wimm Bill Dann. В Почту России пришел с поста главного финансового директора аптечной сети «36,6».



Журнал «Почта России» взял главный приз

Корпоративный журнал ФГУП «Почта России» стал победителем юбилейного, 10-го конкурса в области связей с общественностью PROBA-IPRA GWA в номинации «Корпоративное издание года». Журнал признан лучшим среди почти 30 изданий крупных государственных и коммерческих компаний, в числе которых банк ВТБ, Росгосстрах, Росбанк, компания «Мечел», «ЕвроХим», Пенсионный фонд РФ и др. Ежемесячный журнал «Почта России» издается с 2002 года тиражом 2000 экземпляров. Это единственное в стране издание, посвященное работе почтового оператора. Журнал адресован корпоративным клиентам, партнерам, органам государственной власти, а также топ-менеджменту предприятий. «Почта России» является площадкой для выступлений представителей международного сообщества, сторонних экспертов, ведущих игроков рынка и аналитиков. Подписка на журнал осуществляется во всех почтовых отделениях страны.

Транспорт под контролем

✉ Почта России приступает к внедрению автоматизированной навигационно-информационной системы транспортного мониторинга.

Соответствующее решение было принято по итогам заседания научно-технического совета ФГУП «Почта России». Навигационная система транспортного мониторинга позволит Почте России сократить затраты на автотранспортные перевозки не менее чем на 20%. При условии внедрения системы для всего парка почтовых автомобилей экономия составит более 388 млн рублей в год.

Также внедрение системы транспортного мониторинга создаст условия для повышения эффективности логистической сети федерального почтового оператора и улучшения качественных характеристик предоставляемых предприятием почтовых услуг, прежде всего – соблюдения контрольных сроков прохождения почты.

Навигационно-информационная система мониторинга почтового автотранспорта будет использовать возможности глобальной навигационной спутниковой системы ГЛОНАСС и GPS. С помощью системы будет обеспечен контроль передвижения почтовых автомобилей в режиме

реального времени, получение актуальных данных о соблюдении ими маршрутов, их пробеге, длительности и местах простоев, фактическом расходе топлива и т. п. Все автомобили Почты России для этого постепенно оснастят комплектами навигационной аппаратуры, датчиками уровня топлива, средствами экстренной связи и другими специальными устройствами.

Для контроля за автотранспортом во всех филиалах Почты России

география



будут развернуты диспетчерские пункты, специалисты которых будут планировать маршруты, расписания и графики работы транспорта и персонала, а также контролировать эффективность использования транспорта (простои, пробеги) и выполнение путевых заданий. Система мониторинга позволит осуществлять контроль расхода ГСМ, учет рабочего времени персонала, подготовку отчетности о работе транспорта и т. д. Ожидается, что эти мероприятия повысят безопасность почтовых автоперевозок, обеспечат соблюдение режима эксплуатации транспорта и минимизируют риски его неслужебного использования.



Курс на оптимизацию

В рамках сокращения издержек и повышения эффективности управления Почта России в 2010 году продолжит оптимизацию структуры и численности своего менеджмента.

На новом этапе изменения в основном затронут управленческое звено филиалов предприятия. В результате поэтапно сократится общая численность сотрудников Почты России не менее чем на 8%. При этом ставка будет сделана на повышение профессионализма и производительности труда управленческих кадров федерального почтового оператора.

Мероприятия 2010 года станут закономерным продолжением работы, начатой в 2009 году, когда в целях оптимизации управленческого процесса, исключения дублирующих функций структурных подразделений руководством Почты России было принято решение об оптимизации организационной структуры и, следовательно, сокращении штата Аппарата управления предприятия. В этой связи были предприняты меры по сокращению количества структурных подразделений, четкому определению функционала

и закреплению ответственности, а также выстраиванию прозрачной и понятной структуры, в том числе для повышения эффективности взаимодействия с филиалами. За девять месяцев 2009 года почти в два раза было сокращено количество структурных подразделений Аппарата управления, его численность уменьшилась на 27,8%.

К процессу оптимизации управленческих и производственных процессов, а также численности работников были подключены и филиалы Почты России. К настоящему моменту численность предприятия снизилась по сравнению с началом года на 3% и составляет 415 тыс. человек.

Мероприятия по оптимизации управленческих и производственных, технологических процессов на уровне филиалов Почты России, запланированные на 2010 год, будут способствовать обеспечению безубыточности текущей операционной деятельности, повышению финансовых и производственных результатов деятельности предприятия, а также сокращению издержек по всем направлениям, в том числе и издержек на персонал.

ФГУП «Почта России» в 2010 году планирует сократить численность персонала не менее чем на 8%. Оптимизация управленческих, производственных и технологических процессов на уровне филиалов будет способствовать обеспечению безубыточности текущей операционной деятельности.

«Коммерсантъ»

Почта России пообещала сократить в 2010 г. 33 000 сотрудников, в основном администраторов. Но этим дело может не ограничиться: снижение с 1 января тарифа на доставку пенсий с 1,35% до 0,97% от суммы пенсии увеличит убытки Почты. В 2010 г. они могут составить 12,1 млрд руб., а в 2012 г. – 16 млрд руб. Прошлый год предприятие завершило с убытком в 1,47 млрд руб. А доставка пенсий обеспечила 25,5% выручки «Почты России» – 20,1 млрд руб. Если не возместить почте ущерб от снижения тарифа, уволнять придется в 1,5–2 раза больше, говорит представитель почты. «Почта России» предупреждала депутатов о таком риске, говорит член думского комитета по информполитике Андрей Андреев. Уволить 16% сотрудников без ущерба для производства нереально, уверен он.

«Ведомости»

Почтовое отделение в АСЦ

8 декабря в структуре Московского регионального автоматизированного сортировочного центра (АСЦ) ФГУП «Почта России» открылось отделение почтовой связи (ОПС) закрытого типа 140 961.

Отделение предназначено для оказания почтовых услуг корпоративным клиентам, в частности для приема простой, регистрируемой и ценной письменной корреспонденции;

для приема обыкновенных и ценных посылок, для оказания наиболее востребованных дополнительных услуг (а/я, франкирование и т. д.).

ОПС позволит сократить время транспортировки почты, тем самым уменьшая общий срок доставки до получателя. На сегодня отделение уже обслуживает крупнейших корпоративных клиентов Почты России.



Стабильные цены в Германии

Цены на доставку писем и открыток в границах Германии, осуществляемую Deutsche Post, останутся стабильны весь следующий год. Федеральное сетевое агентство, регулирующее ценообразование на почтовую доставку, приняло соответствующее предложение Почтовой службы Германии. Цена доставки стандартного письма уже восьмой год остается неизменной – 1,55 евро, еще в 2003 году она была снижена до этого показателя, а качество предоставления почтовых услуг все это время стабильно растет. Также не вырастут цены на доставку открыток, писем нестандартного и увеличенного размера. Таким образом Deutsche Post хочет донести до своих клиентов информацию о том, что они получают преимущество от стабильных цен в период, когда производственные расходы растут. Однако цена доставки международных почтовых отправлений, так же как и отправлений наложенным платежом, будет увеличена.

Швейцарцы оценили доставку почты

Жители Швейцарии очень довольны тем, как Swiss Post доставляет почту – это показало исследование, в ходе которого было опрошено 15 тыс. клиентов почтовой службы страны. В этом году качеству доставки почтовых отправлений было присвоено 92 из 100 баллов – на один выше, чем в прошлом. Особенно клиенты оценили личную приверженность почтальонов, присудив им 93 балла за внешний вид и поведение. Со времен проведения первого исследования в 2004 году удовлетворенность работой почтовой службы выросла на семь пунктов. Самой высокой оценки удостоились почтальоны, а самой низкой – доставка в абонентские почтовые ящики.

коротко

Система отслеживания почтовых отправок USPS не работает

Новая система штрихкодов, используемая почтовой службой США для отслеживания почтовых отправок, была создана со значительным отставанием от графика, с превышением расходов и без необходимого набора функциональных возможностей – об этом заявлено в отчете Управления государственной ответственности. USPS начала осуществление программы «Умной почты» (Intelligent Mail) в 2003 году с целью создания единой платформы, которая в состоянии взаимодействовать с ее 25 разрозненными информационными системами и консолидировать более 30 видов штрихкодов. Однако согласно отчету новая платформа не обладает многими изначально заложенными в нее функциями: она не посылает уведомлений о доставке почты отправителю, не консолидирует многочисленные штрихкоды, используемые для отслеживания почты, и не в состоянии взаимодействовать с другими системами отслеживания почтовой доставки. По словам Дэвида Паунера, директора по информационным технологиям Главного бюджетно-контрольного управления США, система не обладает теми преимуществами с точки зрения снижения издержек и улучшения обслуживания, ко-

торые предполагались при ее создании. «Мы хотим видеть, как исчезнет существующее несоответствие штрихкодов, так мешающее работе с почтовыми отправлениями», – отмечает он. По мнению Управления, при составлении бюджета на проект почтовая служба США не просчитала затраты на интеграцию «Умной почты» с другими IT-системами и не включила в бюджет расходы на обновление системы, которое будет



необходимо, принимая во внимание ее недостатки. Управление рекомендовало USPS разработать всеобъемлющий бюджетный план проекта, в который войдут все тонкости и особенности будущих версий системы. По словам Паунера, затраты жизненного цикла системы значительно выше, чем заложенные в бюджет \$115 млн. Однако в USPS не согласны с данной оценкой и утверждают, что при осуществлении такого крупного проекта гораздо важнее оставаться динамичной организацией, чем не выходить за рамки жесткого бюджета.

Почта Норвегии расширяет железнодорожные услуги

✉ Почтовая служба Норвегии вместе с группой компаний Bring расширяет ряд железнодорожных услуг и организует инновационный железнодорожный маршрут между Осло и Роттердамом, по которому будет ходить поезд с континента и обратно на континент. Благодаря этому впервые стали возможны перевозки свежих продуктов питания из Европы в Норвегию не на грузовиках, а на поезде. Перевод перевозок с автомобильного на железнодорожный транспорт – основа стратегии Почты Норвегии в области защиты окружающей среды. В прошлом году почтовая служба заключила крупнейший в своей истории контракт с железными дорогами страны через свои компании Bring, занимающиеся перевозками. Сегодня более 80% почтовых отправок в Норвегии транспортируется по железной дороге. Конечно, это касается тех мест, куда проложены железнодорожные

услуги



пути. Благодаря переходу на железнодорожные перевозки компания уменьшила проезжаемые своими автомобилями расстояния на 1,5 млн км и снизила выброс углекислого газа в атмосферу на 1,3 млн кг в месяц. Новый поезд улучшит этот результат, за год уменьшив выброс CO₂ в атмосферу еще на 4000 т. Он позволит Почте Норвегии отказаться от 32 грузовиков и сократить пробег своего автомобильного транспорта еще на 1,5 млн км в год. Цель, поставленная Почтой Норвегии перед Bring, – увеличить количество поездов в Европу до трех в неделю к 2010 году.



ВПС будет работать со своими партнерами, чтобы те, кто загрязняет атмосферу сегодня, завтра снизили свое влияние на окружающую среду. Почтовые службы пересматривают свои логистические схемы, повышают эффективность, планируют долгосрочные меры экономии энергии, разрабатывают новые продукты и услуги, которые меньше вредят окружающей среде и улучшают их деловой имидж.

Эдуард Дайан, генеральный директор Международного бюро ВПС



Закон, который блокирует продажу акций банковского и страхового подразделения Почты Японии, принят. Он вернет Почте статус крупнейшей некоммерческой организации, которая проводит политику правительства в самых отдаленных уголках страны. За время приватизации моральный дух работников почтовой службы Японии заметно упал. Мы вынуждены пойти на этот шаг, чтобы поднять его, ведь без этого невозможно внедрить новые проекты.

Шизука Каimei, министр по финансовым услугам Японии

Почту Болгарии разделят

✉ Почтовая служба Болгарии будет реструктуризирована в 2010 году. Эти перемены помогут Почте Болгарии выполнить обязательства перед Европейским союзом в области либерализации сектора и предоставления гражданам страны доступа к универсальным почтовым услугам по разумным ценам. Поправки, внесенные в Закон о почтовых услугах,

ведут к открытию рынка для частных компаний и модернизации услуг. Почта Болгарии будет разделена на пять компаний, в кото-



рых государство сохранит 51% собственности. Первыми отделятся три подразделения: Hybrid Post займется доставкой посылок крупных корпоративных клиентов; Bulpost будет предоставлять клиентские услуги «от двери до двери»; Info Post будет предоставлять IT-услуги частным лицам и бизнесу. Компании Post Trade и Finance Trade будут выделены позже.

партнеры



Дорогие коллеги!

От всей души поздравляю вас с Новым годом и Рождеством! Почтовая связь имеет огромное значение для любой страны. Сегодня, спустя три с лишним столетия, Почта пользуется заслуженным доверием у населения. Она надежно связывает жителей даже самых удаленных и труднодоступных населенных пунктов страны, предоставляет широкое разнообразие не только почтовых, но и финансовых, инфокоммуникационных и других услуг, столь необходимых в нашей повседневной жизни. В 2009 году Почте удалось достичь заметных положительных результатов, реализовать смелые планы, показать себя динамично развивающимся предприятием, адаптированным к современным экономическим условиям.

Пусть в 2010 году Почта России продолжит свое уверенное развитие, давая возможность многочисленному штату своих сотрудников уверенно смотреть в будущее и так же добросовестно, как всегда, работать на благо нашей страны.

Желаю здоровья, счастья и благополучия вам и вашим близким!

С. М. Миронов,
Председатель Совета Федерации
Федерального Собрания Российской
Федерации



Дорогие коллеги!

Завершился непростой, насыщенный важными событиями год. Несмотря на сложную экономическую ситуацию, в 2009 году реализовано много значимых проектов, заложивших основу для дальнейшего развития предприятия и отрасли в целом. Среди них завершение процесса создания единого почтового пространства Российской Федерации, начало работы по развитию сети автоматизированных сортировочных центров ФГУП «Почта России», работы по модернизации предприятия и расширению сети отделений почтовой связи.

Почта России меняется, превращаясь в современную компанию, нацеленную на использование инновационных технологий, повышение качества и доступности предоставляемых услуг, увеличение эффективности работы предприятия, обеспечение более комфортных условий для потребителей и сотрудников компании, разработку и внедрение новых сервисов. Отделения почтовой связи оснащаются дополнительным оборудованием, что позволит им превратиться в информационные центры, предоставляющие государственные (муниципальные) услуги населению.

Решение стоящих перед предприятием задач невозможно без участия каждого ее сотрудника. Хочу поблагодарить вас за ваш добросовестный ежедневный труд. Благодаря вашей работе жители многих удаленных районов страны получают возможность пользоваться почтовыми, финансовыми, информационными и другими крайне важными в повседневной жизни услугами. Благодаря вам миллионы людей по всей стране вовремя получают письма и посылки, почтовые переводы и любимые издания.

Поздравляю вас с новым, 2010 годом. Желаю вам в новом году удачи, радости, оптимизма и осуществления всех надежд и планов.

Счастья и благополучия вам и вашим близким!

В. Н. Бугаенко,
Руководитель
Федерального
агентства связи

Артур Чилингаров: Почта в жизни полярника играет особую роль

— **А**ртур Николаевич, в последние два десятилетия освоение арктического региона осуществлялось куда как более низкими темпами, нежели во времена Советского Союза. Насколько важно сейчас активизировать эту работу? Есть ли ощущение того, что ситуация изменится и деятельности полярников будет уделяться гораздо больше внимания, чем прежде?

— Во времена Советского Союза арктическая тематика была очень важной. На полюсе в постоянном режиме работали две-три дрейфующие станции. Их деятельность имела в основном оборонное значение, но было организовано и немало экспедиций с научно-исследовательскими целями. Полярники имели собственный парк авиации, были построены ледоколы — дизельные и до сих пор являющиеся нашей гордостью — атомные. На днях исполнилось 50 лет со дня запуска первого советского (и первого в мире) гражданского атомного ледокола «Ленин». К слову сказать, именно благодаря атомному флоту Россия и сегодня занимает лидирующие позиции в деле освоения Арктики.

После развала Союза ледоколы стали использоваться в качестве туристических судов. Они были взяты в эксплуатацию частной компанией «Мурманское морское пароходство», что

О проблемах освоения полюсов сегодня и о том, что значит почта в жизни каждого полярника, рассказывает Герой Советского Союза, Герой Российской Федерации, член-корреспондент РАН и депутат Государственной Думы Артур Чилингаров.

беседу вела
Наталья Олещук

собирались из негосударственных источников, затем к этому вопросу подключилось государство. В сентябре 2009 года заработала станция «Северный полюс — 37», сейчас на ней зимуют, выполняя комплекс научных наблюдений, 20 человек. Кроме прочего, база выполняет и важную политическую функцию — является символом нашего присутствия в Арктике.

— Вы всегда придавали огромное значение целостности российского государства вообще и освоению его северных территорий в частности. Развита отрасль связи — одно из ключевых условий обеспечения единства страны и развития ее регионов. Как вы оцениваете деятельность Почты России как госструктуры? Доводилось ли вам, как полярнику, сотрудничать с Почтой России?

— Почта всегда играла в жизни полярников совершенно особую роль. Почтовые отделения были не просто пунктами связи с материком, они служили своеобразными клубами, культурными центрами. В советское время почтовые рейсы делались регулярно, хотя бы раз в два месяца. Над всеми станциями пролетал самолет полярной авиации и сбрасывал мешки с почтой. Хотя письма и газеты шли иногда по полгода, они все равно оставались для нас желанными весточками из дома.



В Антарктиде сейчас есть Интернет, телевидение и радио, хотя далеко не на всех станциях. В высоких широтах по-прежнему остаются проблемы со спутниковой связью, почта туда тоже почти не поступает.

Но ситуация меняется. К Арктике появился интерес, особенно после погружения экспедиции «Арктика-2007» на дно Северного Ледовитого океана (на глубину более 4000 м), в ходе которой в точке Северного полюса был установлен российский флаг, выполненный из титанового сплава. Это вызвало определенный резонанс в полярных странах, появился интерес у руководства страны. В 2008 году на Земле Франца-Иосифа (на одном из островов, кстати, располагается самое северное в мире почтовое отделение – отделение Почты России) было проведено выездное заседание совета безопасности.

Поэтому можно надеяться, что жизненно важное присутствие почтового ведомства в полярной отрасли будет нарастать. Конечно, современные средства связи, такие как Интернет, тоже необходимы. Однако, по моему



фото Игорь Бойко / ИТАР-ТАСС

Можно надеяться, что жизненно важное присутствие почтового ведомства в полярной отрасли будет нарастать. Конечно, современные средства связи, такие как Интернет, тоже необходимы. Однако, по моему личному опыту и глубокому убеждению, письмо из дома не заменит ничто



фото Сергей Мезенца / ИТАР-ТАСС

личному опыту и глубокому убеждению, письмо из дома не заменит ничто.

– Были ли у вас какие-то свои личные истории, связанные с почтой?

– Конечно. Когда я был начальником станции комсомольской молодежи «Северный полюс-19», у меня в распоряжении находилась партия специально выпущенных конвертов с комсомольским значком, которые уже тогда представляли собой филателистическую ценность. Когда станцию разломало на части, конверты вместе с частью оборудования уплыли на обломке льдины. Двадцать лет они

дрейфовали на льдине, прежде чем их прибило к берегам Гренландии. Гренландские власти переслали их в советское посольство, потом конверты вернулись на родину и один из них попал ко мне. Этот конверт, ставший уже совсем хрупким и тонким от многолетнего путешествия, до сих пор у меня хранится. Второй случай такой. Однажды я получил... пять мешков писем с предложением «руки и сердца». Дело в том, что в газете «Известия» была напечатана заметка о самом молодом начальнике станции Чилингарове (мне было тогда 30 лет), который все еще не женат. И вот последовал отклик от женщин со всей страны. Мно-

гие письма я прочитал, но своей личной жизнью предпочел распорядиться по-иному.

– На пресс-конференции по итогам экспедиции «Антарктида – 2009» вы обратили внимание на то, как развивается чилийская полярная станция – там есть банк, школы, больницы. Чилийский сектор Антарктиды на картах Чили обозначен как территория страны. Налицо активная колонизация. Возможно ли нечто подобное в российском секторе Антарктиды? Может быть, создание отделений Почты России на наших полярных станциях наряду с другими мерами способствовало бы их развитию и модернизации?

– Несмотря на то что полярные страны подписали соглашение, в рамках которого никаких территориальных претензий к Антарктиде предъявляться не может, некоторые страны ведут себя довольно «активно». Чилийская станция действительно имеет банк, школу и больницу и даже церковь. Там рождались люди. Станцию два раза посещал Пиночет. Чилийский сектор Антарктиды на картах Чили обозначен как территория страны. Поэтому и мы должны



фото из архива Артура Чилингарова

подтверждать свое присутствие в регионе прежде всего активной деятельностью Российской Антарктической Экспедиции. В рамках деятельности РАЭмной были организованы упомянутая вами экспедиция «Антарктида-2009», а также высокоширотная воздушная экспедиция на вертолетах к Южному полюсу, предпринятая в 2007 году. Эти экспедиции организовывались за счет внебюджетных источников, а их участники отправлялись в Антарктику во время своих отпусков.

– На апрель 2010 года запланирована арктическая экспедиция на дирижабле. Замысел, безусловно, красивый, но насколько он оправдан и необходим?

– Мы перенесли экспедицию на апрель 2011 года и активно к ней готовимся. Это еще одна акция, задуманная ради привлечения общественного внимания к проблеме. До второй мировой вой-

ДОСЬЕ

Артур Николаевич ЧИЛИНГАРОВ

Родился в Ленинграде.

В 1963 году окончил Ленинградское высшее инженерно-морское училище по специальности «Океанология».

В настоящее время: Депутат Государственной Думы, член-корреспондент РАН, доктор географических наук, почетный профессор Государственной морской академии имени адмирала Макарова, член Международного клуба исследователей и Британского Королевского географического общества.

Герой Советского Союза, Герой Российской Федерации.

Автор более 50 научных публикаций.

ны дирижабли во многих странах и у нас использовались как транспортное средство, в том числе и при освоении Арктики. Сейчас за счет использования новых технологий дирижабли могут стать дешевым и высокоэффективным способом транспортировки грузов в труднодоступные районы. У нас создан дирижабль, приспособленный для работы в условиях севера. Это дирижабль AU-30, способный летать в условиях низких температур, снабженный специальной антиобледенительной системой. В свое время (в 2003 году) мы совершили успешный перелет на самолете Ан-3Т до Южного полюса, чем продемонстрировали миру уникальные возможности российской техники. Сейчас перед нами стоит схожая по сути задача.



В 2009 году исполнилось 50 лет Договору об Антарктике. Документ вступил в силу 1 декабря 1959 года после его ратификации 12 государствами – первыми участниками. Главная цель Договора – обеспечить мирное исследование Антарктики в интересах всего человечества, в нем предусматривается свобода научных исследований и поощряется международное сотрудничество. Партнер Почты России ФГУП «Издатцентр «Марка» выпустило памятную марку к этому событию.

Взгляд
со стороны


**РОССИЙСКАЯ
ГАЗЕТА**

«Российская газета», 27.11.2009

Компенсация на миллион

Федеральный почтовый оператор планирует застраховать жизнь своих сотрудников. По словам генерального директора Почты России Александра Киселева, новый страховой договор создаст дополнительные гарантии для тех, кто попадает в категорию группы риска. На дополнительную страховку, по которой максимальная выплата составит 1 млн рублей, смогут рассчитывать почтальоны, водители, операторы в клиентских залах отделений почты и те, кто сопровождает железнодорожные вагоны с посылками и корреспонденцией.

Обзор публикаций за месяц

Свежая пресса

ADVERTOLOGY
НАУКА О РЕКЛАМЕ
www.advertology.ru

ADVERTology.ru, 10.11.2009

Россиян призвали правильно писать индексы

Почта России начала кампанию «Пиши индекс правильно». Во всех почтовых отделениях размещаются плакаты с информацией о преимуществах правильного написания индекса на письмах, бандеролях и посылках. На следующем этапе планируется размещать уличную рекламу и телевизионные ролики.

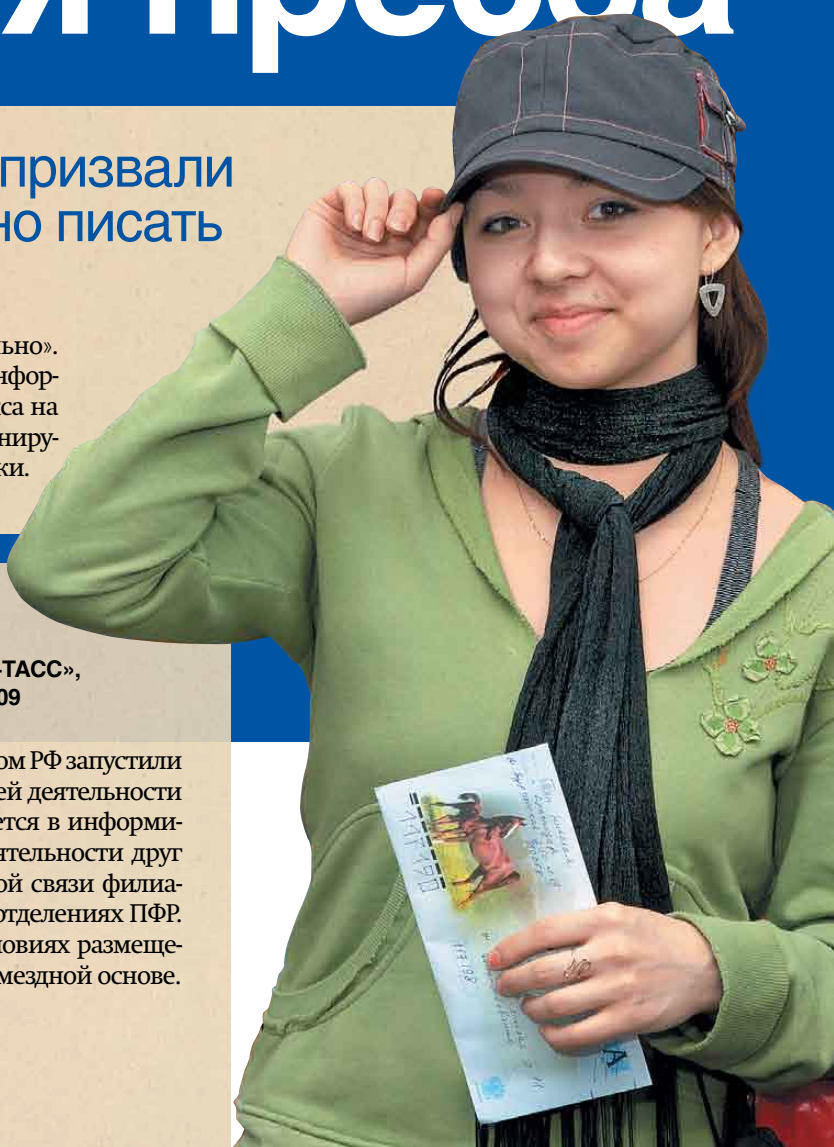
 **ПРАЙМ-ТАСС**
АГЕНТСТВО ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ИНФОРМАЦИИ

«Прайм-ТАСС»,
27.11.2009

Почта России совместно с Пенсионным фондом РФ запустили проект по информированию клиентов о своей деятельности в восьми регионах страны. Проект заключается в информировании клиентов обеих организаций о деятельности друг друга в клиентских залах отделений почтовой связи филиалов Почты России, а также в региональных отделениях ПФР. Сотрудничество будет осуществляться на условиях размещения информационных материалов на безвозмездной основе.

ПОЧТА
РОССИИ

16

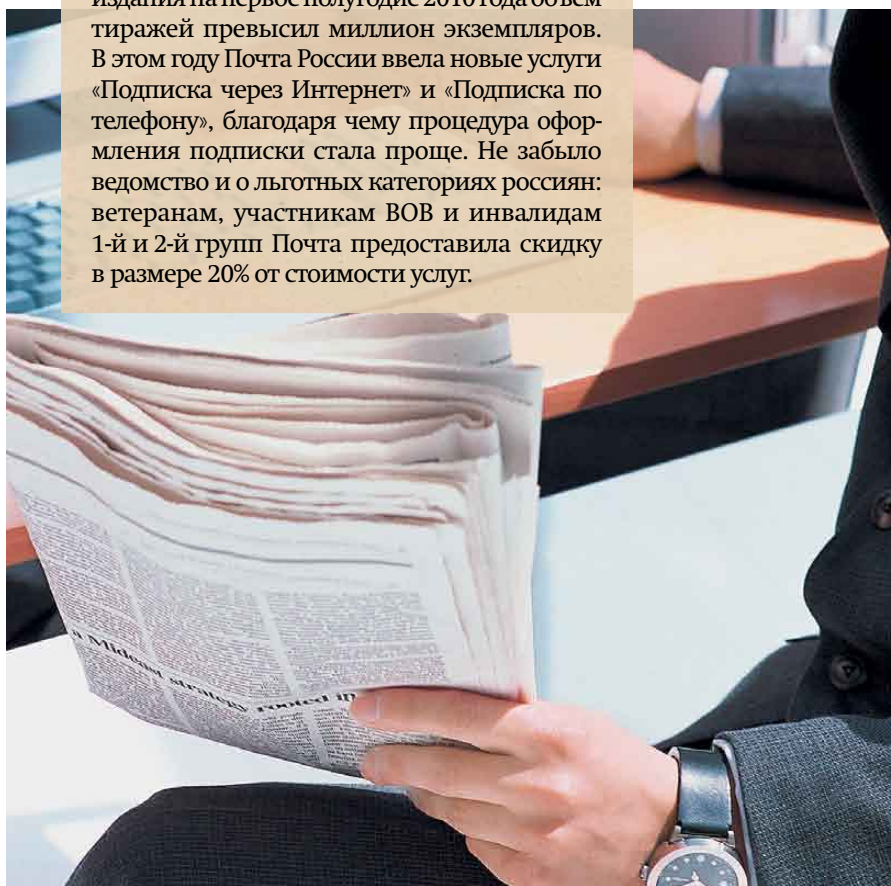




ИТАР-ТАСС, 16.11.2009

Подписка стала проще

За октябрьскую декаду подписки на печатные издания на первое полугодие 2010 года объем тиражей превысил миллион экземпляров. В этом году Почта России ввела новые услуги «Подписка через Интернет» и «Подписка по телефону», благодаря чему процедура оформления подписки стала проще. Не забыло ведомство и о льготных категориях россиян: ветеранам, участникам ВОВ и инвалидам 1-й и 2-й групп Почта предоставила скидку в размере 20% от стоимости услуг.



РБК daily

«РБК Daily», 20.11.2009

Почта России обновляется

Почта России возобновила модернизацию своих отделений связи (ОПС). В Почте России ожидают, что увеличение совокупного прироста доходов в переоборудованных отделениях составит 15–20%. Кроме того, реконструкция ОПС, дизайн которых разработан международной компанией Fitch, обеспечит укрепление положительного имиджа предприятия в глазах частных и корпоративных клиентов.

Труд

«Труд», 04.12.2009

«Помоги найти хорошую работу»

Письма россиян к Деду Морозу стали душевнее и тяжелее. Меркантильных желаний в них по-прежнему много. Но чаще среди них стали появляться послания, в которых россияне просят не только для себя, но и для близких. «Дети уже не просто просят, а рассказывают о себе. Много тяжелых посланий: люди жалуются на низкие зарплаты, сокращения на работе и одиночество. И верят, что помочь им может только волшебник», – говорит хранительница почты Галина Любимова.

Информацию Почты защитят сертифицированные ФСБ технологии



РИА «Новости», 25.11.2009

Почта России планирует модернизировать в рамках программы по созданию электронного правительства собственную систему защиты информации на основе сертифицированных ФСБ РФ криптографических технологий. «В основе используемых Почтой

России криптосредств, направленных на защиту информации и персональных данных клиентов, осуществляющих денежный перевод, лежит сертифицированное ФСБ РФ криптографическое ядро «Верба-OW», – говорится в сообщении.



Реорганизация структуры управления – эволюционный этап развития Почты России

— Геннадий Иванович, расскажите, пожалуйста, немного о сегодняшней структуре региональной сети Почты России. Из чего она состоит сегодня, как функционирует?

— Что такое Почта России сегодня? Это 86 филиалов. Почтовая сеть России – это порядка 900 почтамтов, 42 тыс. отделений почтовой связи и более 400 тыс. сотрудников. В этом году единое почтовое пространство Российской Федерации будет окончательно сформировано присоединением ко ФГУП «Почта России» ФГУП УПС «Татарстан Почтасы», и в Казани заработает наш полноценный филиал. Похожей инфраструктуры в России, в общем-то, нет ни у одного предприятия. В 90-х годах у Сбербанка было примерно одинаковое количество отделений с Почтой, но Сбербанк – коммерческая структура, и на сегодня у него осталось порядка 19 тыс. отделений. Мы же не можем сокращать свои ОПС, поскольку несем большую социальную нагрузку и во многих труднодоступных населенных пунктах почтовое отделение является единственным признаком цивилизации и государственности. Подобная ситуация, кстати, не только в России, но и почти во всех странах мира. Почта повсеместно выполняет социальные функции, обеспечивает население универсальными услугами связи на всей территории страны по доступ-

ной цене, тарифы на которые регулируются государством.

Почта России сегодня – это та структура, которая обеспечивает очень широкий комплекс услуг помимо традиционных почтовых (письменная корреспонденция, посылки, бандероли, подписка). Например, мы предоставляем большой спектр финансовых и почтово-банковских услуг – это электронные денежные переводы, прием различных платежей в пользу третьих лиц, оформление и погашение кредитов банков-партнеров и многое другое. Естественно, что при этом требуется очень хорошая управляемость сетью. По теории управления оптимальное количество объектов управления – это семь-восемь. Максимальное – тринадцать-пятнадцать. У нас 86. Поэтому на сегодня наша система управления несовершенна. Трудно управлять такой громоздкой сетью. Учитывая те задачи, которые стоят перед нами, нам требуется оперативное, четкое управление, контроль над исполнением, своевременная корректировка действий, оперативность и так далее. Существующая структура управления филиальной сетью также не способствует повышению эффективности почтового бизнеса.

— Реорганизация направлена на то, чтобы решить задачи по повышению управляемости предприятия? Какие перемены ждут почтовую сеть?

Решение задач, стоящих перед Почтой, невозможно без изменения существующей структуры национального почтового оператора, считает заместитель генерального директора ФГУП «Почта России» Геннадий Котов.

беседу вела
Галина Семенова
фото
Юрий Казачков

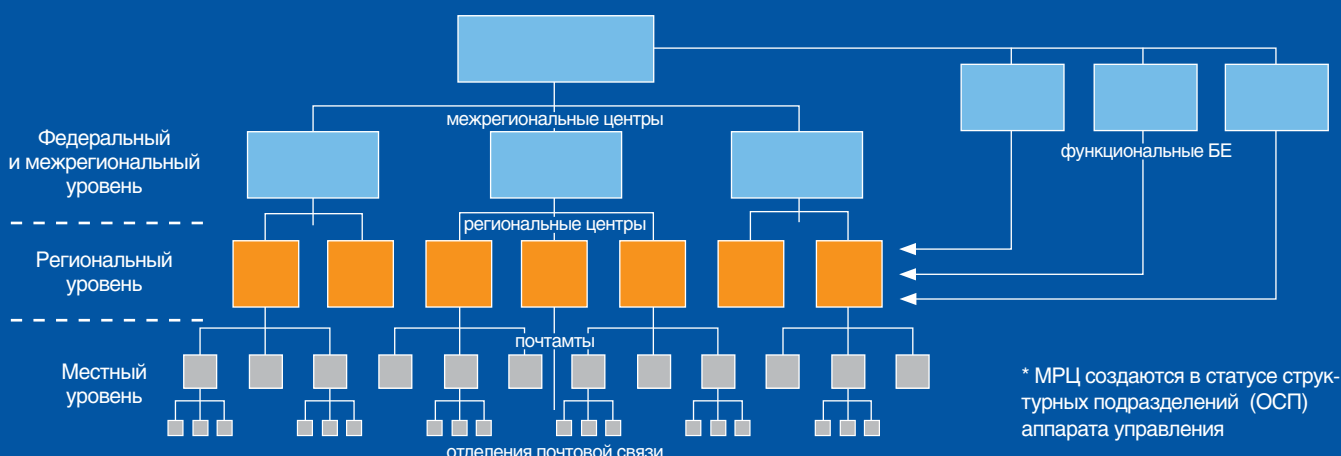
— Мы планируем реорганизацию структуры управления. Она необходима именно для эффективного управления бизнесом Почты. Это обусловлено и самой структурой Почты, и требованиями времени. В условиях развития новых услуг и продвижения наших новых предложений для потребителей очень важно иметь эффективную, быстро реагирующую на управленческие решения структуру. Вообще, реорганизация – это вполне естественный процесс. Давайте вспомним историю формирования Почты России. Началось оно в 2003 году, а завершилось 1 июля 2005 года, когда в состав ФГУП вошли Моспочтамт, Санкт-Петербургский почтамт и некоторые другие. Что у нас было до этого? 85 самостоятельных почт – Почта Новосибирска, Почта Ростова, Почта Якутии и другие

абсолютно независимые юридические лица, не связанные между собой. Естественно, в Министерстве в то время существовал Департамент почтовой связи, но он был очень небольшим и был не в состоянии управлять столь мощной инфраструктурой – 85 юридических лиц по всей стране. Единого почтового пространства в стране не было. В 2002 году Правительством была принята концепция ре-

структуризации организаций федеральной почтовой связи. Подразумевалось, что в России будет создан единый почтовый оператор. Тогда начался процесс создания ФГУП «Почта России» путем слияния бывших федеральных государственных учреждений. Это был беспрецедентный по своей скорости процесс, иностранные почтовые администрации удивлялись, что объединение

произошло за такой короткий срок в такой огромной стране. У нас появился единый почтовый оператор, единое почтовое пространство, единая технология, единая идеология, единые подходы. Наверное, сразу после создания национального почтового оператора появились предпосылки к дальнейшему совершенствованию структуры. И этот вопрос встал

СОЗДАНИЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ БИЗНЕС-ЕДИНИЦ С ОДНОВРЕМЕННЫМ СОЗДАНИЕМ МРЦ*



Уровень управления	Структурный объект	Юридический статус	Количество структурных объектов	Коэффициент подчиненности
Федеральный и межрегиональный	Аппарат управления	Структур. подразделение ФГУП «Почта России»	1	не более 16
	Функциональная бизнес-единица	Филиал ФГУП «Почта России»	не более 9**	86
	Межрегиональный центр	Структурное подразделение (ОСП) Аппарата управления	7	12
Региональный	Региональный центр	Филиал ФГУП «Почта России»	82	11
Местный	Почтамт	ОСП регионального центра	913	44
	ОПС		40 576	–

** В соответствии с видами деятельности, например:

EMS Почта России, письменная корреспонденция, посылки, почтовые переводы, почтово-банковские услуги и др.



В первую очередь, все мы от реорганизации ждем повышения эффективности работы Почты, улучшения качества предоставления наших услуг. Ведь это самый главный для нас показатель, потому что мы работаем именно с населением ■■

практически сразу после объединения. В настоящее время у нас принята Концепция модели реорганизации. Как только концепция модели будет проработана более глубоко с точки зрения функционала и более подробной структуры, начнется процесс реорганизации. И он тоже займет определенное время, потому что такой огромной компании нельзя делать резких движений. Мы выполняем множество социальных функций, поэтому нам нельзя допустить никаких срывов. У нас есть стандарты качества, которые мы обязаны соблюдать, контрольные сроки по отправлениям, которые нужно выдерживать, вопросы своевременной и гарантированной доставки пенсии и так далее. Реорганизация пройдет по плану, постепенно, незаметно для наших клиентов.

– Можем ли мы уже говорить о сроках реорганизации?

– Я думаю, что где-то до середины 2010 года мы определимся со сроками. Наша Концепция за это время превратится в программу действий с конкретным функционалом и структурой. И, может быть, со второй половины года начнется процесс реорганизации. Я хотел бы подчеркнуть, что он должен быть и будет безболезненным для филиалов. Это не революция. Это эволюция – естественный процесс.

– В Концепции описан окончательный вариант реорганизации? Или пока еще рассматриваются варианты?

– Мы рассматривали множество вариантов новой структуры предприятия. Среди них был вариант и укрупнения филиалов, объединения их. Это в некоторых случаях абсолютно логичный и правильный подход. Но этот вариант реорганизации был отвергнут, потому что, во-первых, есть «политическая» составляющая – в каждом субъекте Российской Федерации должен быть наш филиал. Во-вторых, существенный недостаток укрупнения филиалов в том, что «уровень неуправляемости» переносится сверху вниз. Сегодня в среднем у нас на один филиал приходится порядка 500 ОПС, что немало, а на один почтамт – в среднем 50 ОПС. Если мы объединим филиалы, то может получиться так, что там одному филиалу придется управлять 2000 отделений почтовой связи, что, конечно, снизит эффективность управления каждым из них. Были и другие варианты реорганизации, мы изучили опыт и зарубежных коллег, посмотрели опыт крупных сетевых компаний. Взять, например, РЖД, у которых тоже сеть по всей России. В итоге мы пришли к выводу, что наиболее оптимальная модель – это сохранение сети филиалов, создание бизнес-единиц и «Межрегиональных цен-

тров» (название пока условное), то есть построение системы бизнес-юнитов, которые будут нести полную ответственность за определенное направление бизнеса.

– Расскажите об этом подробнее, пожалуйста.

– Пример уже готовой бизнес-единицы – наш филиал «EMS Почта России», у которого определенное направление деятельности. Точно так же в бизнес-единицы могут быть выделены почтовые услуги, финансовые услуги и так далее.

Кроме того, мы планируем создать семь межрегиональных центров, которые будут являться обособленными структурными подразделениями Аппарата управления. Хочу подчеркнуть, что это не создание дополнительного уровня управления, а как бы «выносные пункты» центрального Аппарата в регионах. В России семь федеральных округов, и в каждом из них будет вот такой «Межрегиональный центр».

Я хочу особо подчеркнуть, что увеличение численности административно-управленческого персонала при этом не случится, потому что часть функций центрального Аппарата из Москвы, скажем так, будет передана в эти МРЦ. То есть это один уровень управления.

Сейчас структура центрального Аппарата такая: генеральный директор, его заместители, дальше идут дирекции, потом департаменты и отделы. Будем считать условно, что МРЦ – это территориально удаленные от центра дирекции. Еще раз повторю, что создание МРЦ произойдет без увеличения численности Аппарата управления, скорее всего, даже будет сокращение. Часть функций центрального Аппарата будет передана функционалу в МРЦ. Возможно, часть функций фили-

алов будет поднята на уровень МРЦ. Это пока обсуждается.

– Кому будут подчиняться бизнес-единицы?

– Центральному Аппарату управления. Но я еще раз повторю: бизнес-единицы будут нести полную ответственность за свое направление деятельности. Создаваться они будут за счет численности центрального Аппарата и, возможно, с привлечением кадров из филиалов.

– Как именно будут определяться бизнес-единицы?

– В соответствии с направлениями деятельности, инфраструктурой рынка и производственными функциями. Сеть объектов почтовой связи (почтамты, отделения, цеха и участки) реализует товары и услуги бизнес-юнитов как исполнитель. Перечень услуг, необходимое оборудование и технологии обеспечивает бизнес-юнит. Он отвечает за эффективность своего направления деятельности. Сеть же обеспечивает доступность и качество оказываемых услуг для пользователей. Система бизнес-юнитов распространена во всем мире, примерно так построена почта Германии, так построено в какой-то мере и ОАО «РЖД». Если продолжить аналогию с РЖД, то почтовая сеть – это рельсы и шпалы, а бизнес-юниты – это вагоны, вокзалы, станции, локомотивы. Такая структура позволяет наиболее эффективно управлять бизнесом. Это то, что нам требуется, учитывая наши планы, наше дальнейшее развитие.

– Геннадий Иванович, опыт каких иностранных коллег вы изучали при составлении концепции реорганизации? Какие почтовые администрации, на ваш взгляд, самые эффективные сегодня?

– Мы изучали опыт и европейских почтовых сетей, и канадской, и китайской. Каждая, конечно, по-своему эффективна, но не нужно забывать, что заимствовать структуру управления один в один невозможно. Возьмем, к примеру, Канаду, которую мы часто сравниваем с Россией по климатическим условиям, по наличию труднодоступных регионов. Так вот в Канаде 95% населения сосредоточено в полосе с востока на запад шириной максимум 250–300 км и длиной порядка 6000 км. В этой полосе прекрасная инфраструктура, транспортные артерии и другие замечательные условия. Всего 5% населения Канады живут на севере, в труднодоступных районах.

Если брать опыт европейских стран, то нужно учесть, что каждая из них по размерам меньше некоторых наших регионов. Российская особенность в том, что у нас нет развитой транспортной инфраструктуры. Поэтому, естественно, мы берем модель, берем базу, но смотрим и приспособливаем к своим особенностям. В той же Германии – одной из самых больших стран Европы – за день по шикарному автобану без ограничения скорости можно проехать из одного конца в другой. У нас 11 часов надо лететь на самолете из Москвы до Сахалина.

– Геннадий Иванович, о сокращении количества филиалов, отделений, я понимаю, речи не идет, а сокращение персонала? Не планируется?

– Планируемая оптимизация численности персонала в первую очередь будет связана с изменением организационной структуры федерального почтового оператора. Новая организационная структура ФГУП «Почта России» позволит отказаться от дублирования многих административных функций на уровне филиалов и почтамтов. К дублирующим, в частности, можно отнести функции неавтоматизированного управленческого учета, такие как ведение в ручном режиме различных таблиц, форм, дневников и т. д. Эти функции будут автоматизированы или упразднены за счет применения информационных систем и технологий. Многие несвойственные нам функции, предположим, по содержанию зданий, по уборке помещений мы можем спокойно, как это принято во всем мире, отдавать на аутсорсинг. Оптимизация управления необходима для сокращения непроизводственных расходов, эффективного и быстрого решения производственных задач за счет перераспределения функций.

Таким образом, в основном некоторое сокращение коснется административно-управленческого персонала и не затронет работников массовых профессий (почтальонов и операторов связи).

Знаете, если у нас 56 тысяч операционных окон в отделениях почтовой связи, то должно быть минимум 56 тысяч операторов, которые должны за ними работать. Если у нас порядка 130 тысяч доставочных участков, естественно, должно быть 130 тысяч почтальонов.

– Каких результатов ожидаете от реорганизации?

– В первую очередь, все мы от реорганизации ждем повышения эффективности работы Почты, улучшения качества предоставления наших услуг. Ведь это самый главный для нас показатель, потому что мы работаем именно с населением. Почта – это полностью фронт-офис: 42 тысячи почтовых отделений – 42 тысячи фронт-





ДОСЬЕ

Геннадий Иванович КОТОВ

Родился в г. Наро-Фоминске Московской области.

В 1965 г. окончил Краснодарский приборостроительный техникум по специальности «Радиотехнические измерения», а в 1973 г. – Таганрогский радиотехнический институт по специальности «Электронные приборы». Начал свою трудовую деятельность в 1965 г. на Краснодарском заводе радиоизмерительных приборов сначала в должности монтажника радиоаппаратуры, затем инженера. С 1969 по 1973 г. – старший инженер, начальник цеха Краснодарского радиотелецентра.

С 1973 по 1990 г. работал в Краснодарском производственном объединении «Центрприборсервис», где прошел путь от инженера-наладчика до главного инженера.

В 1990–2001 гг. работал в Межотраслевом государственном объединении «Машприборсервис», где занимал пост генерального директора.

В 2001–2002 гг. работал в ООО «Медиа-группа «Логос».

С 2002 г. перешел в почтовую отрасль и трудился в Минсвязи России в должности начальника отдела, затем – заместителя директора Департамента почтовой связи. Работает в должности заместителя генерального директора ФГУП «Почта России» с августа 2004 г.

Имеет отраслевые награды.

офисов. Следом за повышением эффективности нашего бизнеса мы ждем увеличения наших доходов. Это позволит нам решать вопросы с оплатой труда наших сотрудников – почтальонов, операторов. К сожалению, средняя зарплата на почте чрезвычайно низкая. Она составляет от 55% до 70% средней заработной платы по отдельно взятому региону. Я думаю, что нужно достичь уровня достойной зарплаты для того, чтобы мы могли привлекать квалифицированный персонал. Я в начале интервью говорил, что Почта оказыва-

ет массу услуг, в том числе инновационных, связанных с современными инфокоммуникационными технологиями, те же денежные переводы, тот же доступ в Интернет. Да и, собственно говоря, рабочее место оператора сейчас не то, что было 5–10 лет назад – это компьютер, почтово-кассовый терминал. Они требуют другой квалификации оператора, в свою очередь, это требует иного уровня оплаты. Только так мы сможем обеспечить высокое качество услуг и эффективное использование почтовой сети.

Почта России в бо

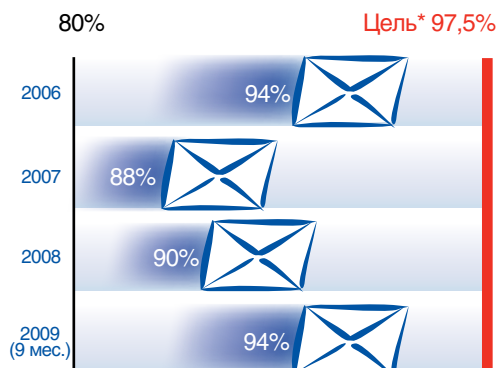
Как оценить работу национального почтового оператора? Для этого есть специальные критерии качества: скорость доставки различных отправок, их сохранность, отсутствие жалоб посетителей и т. д. За качеством предоставления услуг в Почте России следят неустанно. По каждому показателю есть целевое значение и, что радует, фактические значения скорости доставки почтовых отправок все ближе к целевым.

СКОРОСТЬ ПРОХОЖДЕНИЯ МЕЖДУНАРОДНОЙ ПИСЬМЕННОЙ КОРРЕСПОНДЕНЦИИ

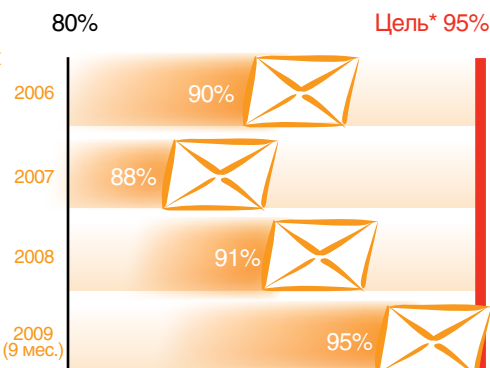
Чтобы определить фактические сроки прохождения и показатели выполнения контрольных сроков, установленных Постановлением Правительства РФ от 24.03.2006 № 160, Дирекция по организации производственных процессов ФГУП «Почта России» проводит внутренний контроль сроков прохождения международной исходящей простой письменной корреспонденции.

Контроль международной исходящей простой письменной корреспонденции проводится в ММПО Москва. Здесь отслеживают письма, поданные в городах федерального значения, административных центрах субъектов Российской Федерации и административных центрах муниципальных районов Московской области.

Выполнение контрольного срока прохождения на внутригородской территории городов федерального значения, на территории административных центров субъектов Российской Федерации

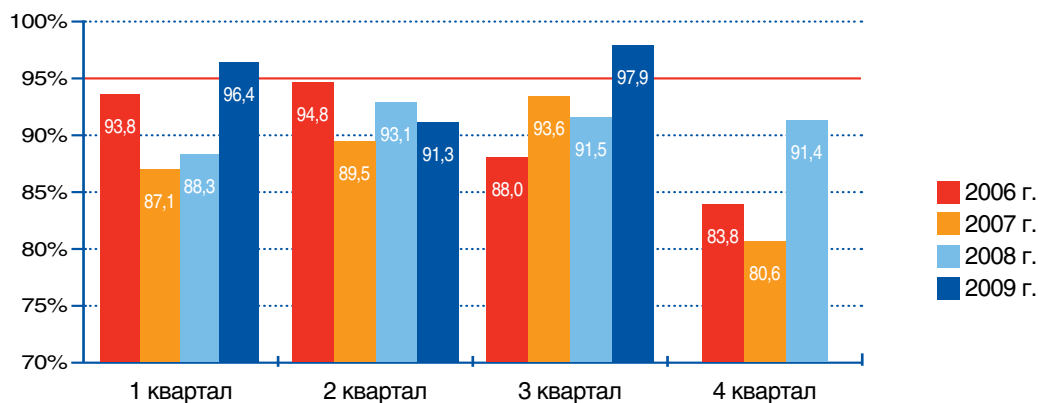


Выполнение контрольных сроков прохождения по территории РФ



*Приказ от 17.08.2009 № 307-п «Об утверждении целевых показателей качества бизнес-процессов».

По результатам контроля за 9 месяцев 2009 года целевой показатель качества выполнения контрольных сроков прохождения международной письменной корреспонденции достигнут и составил 95%.



рыбе за качество

СКОРОСТЬ ПРОХОЖДЕНИЯ ВНУТРЕННИХ ПОЧТОВЫХ ОТПРАВЛЕНИЙ

Оценка выполнения контрольных сроков прохождения внутренней письменной корреспонденции проводится по результатам проверок филиалов Предприятия, в соответствии с требованиями пункта 4 Инструкции по

учету количества и качества услуг в объектах почтовой связи, утвержденной приказом ФГУП «Почта России» от 30.12.2005 № 555 (таблица 2).

ТАБЛИЦА 2

Учет выполнения контрольных сроков прохождения и доставки простой письменной корреспонденции:	Цель	Фактические значения			
		2006 год	2007 год	2008 год	2009 год (9 месяцев)
пересылаемой между административными центрами субъектов РФ	90,0%	51,1%	61,1%	70,7%	81,0%
пересылаемой между административными центрами муниципальных районов субъектов РФ	90,0%	87,3%	89,5%	93,6%	94,2%
внутриобластного потока	96,5%	96,8%	96,7%	96,2%	97,0%

В 2008–2009 гг. целевые показатели качества прохождения письменной корреспонденции в контрольные сроки достигнуты при пересылке между административными центрами муниципальных районов субъектов РФ, а в 2009 г. – по внутриобластному потоку. Кроме этого, выполнение контрольных сроков

прохождения внутренних почтовых отправлений и почтовых переводов денежных средств контролируется независимыми проверками Федеральной службы по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций. Результаты проверок представлены в таблице 3.

ТАБЛИЦА 3

Выполнение контрольных сроков прохождения:	Цель	Фактические значения			
		2006 год	2007 год	2008 год	2009 год (9 месяцев)
простой письменной корреспонденции внутриобластного потока	96,5%	88,5%	89,9%	89,4%	91,2%
простой письменной корреспонденции межобластного потока	90,0%	74,8%	74,7%	68,7%	75,7%
страховой и посылочной почты	90,0%	72,3%	83,0%	82,2%	92,4%
экспресс-отправлений EMS	95,0%	90,5%	95,0%	94,0%	97,3%
почтовых переводов	97,0%	95,0%	97,0%	98,2%	99,3%

Положительная динамика прослеживается по всем видам почтовых отправлений, особенно она заметна в части выполнения контрольных сроков прохождения страховой и посылочной почты.

В течение 9 месяцев 2009 года показатель увеличился на 20% по сравнению с 2006 годом и на 10% по сравнению с 2007 и 2008 годами и составил 92,4%. Это превышает целевой показатель качества, установленный Предприятием (90%). Достигнуты целевые показатели качества выполнения контрольных сроков прохождения экспресс-отправлений (EMS) и почтовых переводов денежных средств.

Уважаемые коллеги!

От всей души поздравляю весь коллектив «Почты России» и ваших клиентов с Новым годом и светлым праздником Рождества Христова!

Сегодня, в эпоху высоких технологий и развитых коммуникаций, Почта не утрачивает своего значения, сокращая расстояния и сохраняя тепло человеческого общения. Во всех городах и селениях люди всегда с надеждой и радостью ждут почтальона, ведь нет ничего приятнее весточки, написанной знакомым почерком на открытке.

Оглянувшись назад, смело можно сказать, что 2009 год прожит не зря. Он был наполнен честным трудом и плодотворной работой каждого из вас.

Ваш ежедневный труд для россиян – это аккуратный и добросовестный почтальон, вовремя полученное долгожданное письмо, радостная телеграмма или поздравительная открытка, утренняя газета в почтовом ящике, денежный перевод и пенсия.

В сложных условиях экономического кризиса российская Почта сберегла свои лучшие традиции и профессиональные кадры, и сегодня она динамично развивается, расширяет спектр услуг. Меняются качество связи и способы передачи информации, постоянно появляются новые услуги – высокотехнологичные и современные. Но неизменными остаются



надежность и доступность почтовых услуг. Главное достояние почтовой отрасли – это многотысячный отряд высококвалифицированных специалистов, преданных своей профессии людей.

Дорогие друзья! Мы прожили насыщенный важными событиями год и создали хороший задел на будущее, а сегодня открываем новую страницу нашей истории и, уверен, сделаем все, чтобы она была заполнена достойными и славными делами.

В этот праздник больше думается о светлом. Всех нас объединяет ожидание чудес и сюрпризов. Наступление нового года каждый связывает с надеждой на лучшее будущее, осуществлением желаний, реализацией новых планов.

Пусть все тяготы и невзгоды останутся позади, сделав нас мудрее, а все то хорошее, что случилось в прошлом году, пусть сохранится и приумножится в году грядущем.

Искренне желаю, чтобы Новый год принес в ваши дома уют и тепло, в ваши сердца – любовь и нежность, в вашу жизнь – гармонию и благополучие.

Желаю вам не потерять того духа, той силы и упорства в достижении цели, которыми вы сегодня обладаете, преданности любимому делу, успешной созидательной работы, профессиональных успехов, чуткости во взаимоотношениях с клиентами, новых идей и достижений! И пусть сбудется все, что вы загадаете под бой курантов в последние минуты уходящего года!

В. Л. Горбачев, Депутат Государственной Думы, Заместитель председателя Комитета Государственной Думы по информационной политике, информационным технологиям и связи

Дорогие коллеги!

От всей души поздравляю вас с новым, 2010 годом! Новогодние праздники – хороший повод оглянуться назад, оценить сделанное и поблагодарить коллег, близких и друзей за поддержку, сотрудничество и понимание.

От имени Связь-Банка и от себя лично выражаю вам признательность за нашу совместную работу и от всей души желаю вам дальнейших успехов! Крепкого вам здоровья, счастья, мира и добра!

Д. А. Ноздрачев, Президент – Председатель Правления Связь-Банка





Дорогие друзья, коллеги!

От имени Федеральной антимонопольной службы поздравляю вас с Новым годом и Рождеством!

Пусть новый год будет щедрым на радостные события, пусть вам сопутствует успех и всегда будет с вами поддержка добрых друзей и надежных партнеров.

Хочется поблагодарить вас за вашу плодотворную работу в ушедшем 2009 году, за ваш труд, который

приносит радость в каждый дом. Почта России обеспечивает возможность общения между людьми на огромных расстояниях. Почтой ежедневно пересылаются сотни тысяч отправок коллегам, партнерам, клиентам, родным и близким людям.

Желаю вам, чтобы в новом году сбылись все ваши ожидания, приумножилось все то хорошее, что было в прошлом году. Пусть ваши нынешние достижения станут проч-

ной основой для будущих свершений на благо России!

Удачи и процветания вашему делу, здоровья, счастья и благополучия вам и вашим близким!

И. Ю. Артемьев,
Руководитель
Федеральной
антимонопольной
службы

Уважаемые работники Почты России!

От лица Федеральной миграционной службы России поздравляю вас с новым, 2010 годом! Желаю крепкого здоровья вам и вашим родным, успехов в вашей профессиональной деятельности, счастья, благополучия, мира и добра.

Вот уже 3 года Федеральная миграционная служба РФ и Почта России плодотворно сотрудничают в решении государственных задач по миграционному учету иностранных граждан. Почта России помогает повысить уровень обслуживания населения, облегчает сам процесс миграционного учета.

Надеюсь, что в новом году наше сотрудничество продолжится, а дружеские связи укрепятся!

Пусть вам сопутствует уверенность в будущем, любое дело начинается с удачи, а оканчивается успехом!

К. О. Ромодановский,
Директор Федеральной миграционной
службы РФ генерал-полковник милиции



Почта может стать проводником современных технологий



Уже совсем скоро, для того чтобы подать документы на социальное пособие, зарегистрировать недвижимость, оформить право собственности и получить многие другие государственные и муниципальные услуги, не придется метаться между десятками структур. В практическую плоскость выходит реализация программы «Электронное правительство», в рамках которой создаются многофункциональные центры (МФЦ), призванные стать «супермаркетами госуслуг». Часть функций этих «супермаркетов» возьмет на себя и Почта России, в отделениях которой планируется осуществлять консультирование и вести прием документов по системе одного окна.

текст
Александр Филатов
фото
Юрий Казачков,
Евгений Лихацкий

Концепция электронного правительства, одной из главных задач которого является оказание гражданам государственных услуг в электронной форме, а частично – в режиме онлайн, возникла в Правительстве еще в 2000 году. Предполагалось, что с реализацией данной программы будет обеспечен многоканальный подход к предоставлению госуслуг, благодаря которому граждане смогут самостоятельно выбирать наиболее удобный способ общения с ведомствами и чиновниками. Сегодня практически отсутствуют государственные услуги, которые могут быть получены организацией или гражданином без непосредственного посещения государственного органа. При этом запросы формируются на бумажном носителе. В этом же виде предоставляется необходимая информация. Безусловно, это является анахронизмом в эпоху стремительного развития Интернета, и, для того чтобы следовать времени, появилось предложение по созданию электронного правительства. Однако несколько лет концепция оставалась на уровне идеи. В 2007 году Правительство одобрило концепцию, и в рамках проводимой административной реформы была анонсирована масштабная деятельность по радикальному повышению качества госуслуг: разработка стандартов и регламентов. Помимо этого активно анализировались функции органов исполнительной власти на предмет избыточности и дублирования, реализовывались некоторые проекты по аутсорсингу функций. В общей сложности за 2006–2007 годы было разработано более 400 административных регламентов.

Многофункциональные центры

Одним из главных направлений реализации концепции стало создание многофункциональных центров предоставления госуслуг (МФЦ), которые представляют собой организации, учрежденные или уполномоченные субъектом РФ для предоставления гражданам комплекса взаимосвязанных государственных и муниципальных сервисов представителями различных ведомств в режиме одного окна. Проще говоря, по замыслу авторов идеи, в регионах и муниципалитетах должны быть созданы центры, в которых люди имели бы возможность «электронного доступа» ко всем государственным услугам. В МФЦ граждане смогут получить комплекс взаимосвязанных государственных и муниципальных услуг, которые им окажут представители различных ведомств. В первую очередь, это различные формы социальной поддержки и социальной защиты, регистрация собственности, операции с недвижимостью, определение гражданско-правового статуса (регистрация по месту пребывания и проживания, выдача удостоверяющих личность документов, услуги ЗАГС). А также комплексные услуги и функции, связанные с взаимодействием бизнеса с государственными органами исполнительной власти (выдача разрешений, лицензирование и так далее). Что немаловажно, помещение, в котором будет расположено МФЦ, должно отвечать всем необходимым требованиям комфортности предоставления государственных услуг. А это в первую очередь удобство расположения центра, возможность предварительной записи по телефону, электронная очередь, оборудованные

места для ожидания, возможность оплатить необходимые пошлины и сборы (наличие отделений банков, автоматов для приема платежей) и так далее. Спецификой первого, экспериментального этапа создания пилотных МФЦ был максимально благоприятный режим реализации этого направления административной реформы,



Александр Алямкин, руководитель отдела страхования и финансового посредничества Дирекции по коммерческим операциям Почты России

подразумевающий возможность развития нескольких вариантов функционирования МФЦ. К 2008 году в России в пилотном режиме уже действовало 16 МФЦ. Однако регионы, первыми взявшие на себя обязательства по созданию МФЦ, оказались в сложной ситуации, они столкнулись с трудностями при взаимодействии с органами исполнительной власти, предоставляющими услуги, уже на этапе переговоров об их участии в МФЦ. Кроме того, мониторинг уже действующих МФЦ показал, что не все регионы правильно поняли стоящую перед ними задачу. Так, некоторые созданные МФЦ оказались не только далеки от оказания услуг по принципу единого окна, но и не соответствовали минимальным требованиям,

которые предъявляла Правительственная комиссия. «Постановлением Правительства утверждено три варианта работы МФЦ, один из которых предполагает нахождение в МФЦ чиновников. Многие МФЦ сейчас работают именно по такому принципу, а не по принципу одного окна, который является наиболее эффективным. Правительством установлено, что к следующему году не менее 20% госуслуг оказывались в режиме одного окна», – говорит менеджер проекта по взаимодействию МФЦ и Почты России (Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем») Борис Лавренко.

Одной из основных причин имеющихся недостатков стала недостаточная проработанность нормативной базы проведения административной реформы. 3 октября 2009 года премьер-министр Владимир Путин подписал постановление Правительства «О некоторых мерах по повышению качества предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе многофункциональных центров». Согласно документу, все госуслуги будут поделены на блоки по

Борис Лавренко, менеджер проекта по взаимодействию МФЦ и Почты России (Аудиторско-консультационная группа «Развитие бизнес-систем»)



следующим направлениям: социальная поддержка населения; регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним; определение или подтверждение гражданско-правового статуса заявителя; регулирование предпринимательской деятельности.

Россия в сети

В стороне от реализации концепции электронного правительства не осталась и Почта России. Оно и понятно: у кого еще в России есть такое покрытие территории отделениями? «Построить сеть МФЦ в небольших городах очень затратно, поэтому вспомнили о разветвленной сети отделений Почты России. В результате в середине 2009 года было принято решение, что мы будем участвовать в этом проекте в качестве удаленных рабочих мест МФЦ», – говорит руководитель отдела страхования и финансового посредничества Дирекции по коммерческим операциям Почты России Александр Алякин. Он уточняет, что в программе будут участвовать только те почтовые отделения, которые находятся в населенных пунктах с числом

жителей менее 50 тысяч, то есть о крупных городах речи пока не идет. Понятно, что в таких малых городах МФЦ не появятся еще долгое время, а почтовые отделения уже отлаженно работают, и любой гражданин сможет воспользоваться услугой.

«Почта является важным элементом при реализации программы «Электронное правительство». И здесь опять нам помогает обширная филиальная сеть: в почтовых отделениях в самых отдаленных населенных пунктах есть ПКД, при этом у жителей этих населенных пунктов дома нет Интернета. В этом случае человек приходит в отделение Почты, сотрудник ему показывает весь перечень услуг, тот выбирает, прикладывает свою цифровую подпись и все – услуга оказана. Такой же вариант есть на почтовых отделениях в Англии. Там Почта выступает в качестве оператора госуслуг, оказание которых отдано ей на аутсорсинг», – рассказывает Борис Лавренко.

Имеющиеся возможности Почты России позволят значительно ускорить развертывание сети МФЦ и обеспечат эконо-

мию бюджетных средств. Уже сегодня Почта России имеет большой опыт работы со многими государственными структурами. Это Федеральная миграционная служба, Федеральная налоговая служба, Федеральная таможенная служба, Пенсионный фонд РФ. Взаимодействуя с ними, Почта оказывает услуги по приему, пересылке и доставке документов и извещений, платежей и денежных переводов. В сегодняшних условиях ограниченности бюджетов всех уровней Почта России с ее развитой филиальной сетью, современным технологическим обеспечением отделений и опытом предоставления порядка 80 услуг населению должна стать надежным и стратегическим партнером государства в вопросах оказания государственных услуг. «Мы просчитывали разные варианты предоставления госуслуг в отдаленных

населенных пунктах. В частности, прорабатывали целесообразность введения мобильных МФЦ, но предоставление услуг посредством почтовых отделений наиболее экономически целесообразно, это самый приемлемый вариант», – говорит Борис Лавренко.

В настоящее время при участии Почты России проводятся мероприятия по разработке концептуальных положений предоставления государственных (муниципальных) услуг на базе взаимодействия МФЦ и отделений почтовой связи как удаленных рабочих мест МФЦ. Государственным заказчиком этого проекта выступает Федеральное агентство связи (Россвязь), а исполнителем – компания «АКТ «Развитие бизнес-систем» (РБС). Россвязь приняла решение начать проработку решений, как Почта России может взаимодействовать с теми или



иными МФЦ. «Юридическое подчинение МФЦ для нас не так важно, главное – наладить взаимодействие непосредственно в реализации программы «Электронное правительство», в оказании услуг гражданам. Этим и занимается компания РБС. Ей, в частности, предстоит проработать общую концепцию оказания услуг, а также подготовить предложения по внесению изменений в нормативно-правовую базу», – рассказывает Александр Алямкин.

В пилотном режиме

В конце октября глава Почты России Александр Киселев в рамках национального форума «Информационное общество, электронное государство, электронное правительство» представил перспективы участия федерального почтового оператора в программе по созданию электронного правительства. Он отметил, что в современных условиях главным препятствием для широкого распространения электронных государственных и муниципальных услуг на основе высоких технологий является их низкая доступность ввиду недостаточной компьютеризации и «интернетизации» страны. Эту

ФАКТ

Электронная планета

В качестве примера одной из первых стран в мире, которая стала решать проблему открытого доступа к информации госструктур (еще в 1994 году), можно привести Канаду. Разбив проект на три этапа, правительство страны поставило задачу за пять лет построить систему электронного государства. В результате применения модульного принципа система была разделена на четыре контура: сайт Канады; информационный портал, включающий подпорталы; промежуточное программное обеспечение, состоящее из поисковой машины, системы автоматизации бизнес-процессов, систем интеграции приложений и данных; инфраструктурное программное обеспечение, включающее систему управления бумажными и электронными документами, электронное хранилище и СУБД. Сегодня канадская власть работает и напрямую взаимодействует с населением посредством информационного портала, объединяющего до 500 интернет-сайтов. Вслед за Канадой лидерами в развитии систем электронного правительства стали Сингапур и США. Именно эти три страны отличаются наибольшим количеством правительственных веб-сервисов (систем для проведения электронных платежей, подачи налоговых деклараций, проведения голосований и пр.) и тщательно продуманным интерфейсом с точки зрения удобства и дружелюбности.

проблему и поможет решить Почта России, которая имеет в своем распоряжении огромную территориально распределенную сеть почтовых отделений с пунктами коллективного доступа (ПКД), где гражданам оказываются услуги по передаче данных и предоставлению доступа в Интернет.

Предложения по участию Почты России в предоставлении государственных и муниципальных услуг были рассмотрены и одобрены в Министерстве экономического развития еще в августе 2009 года. А на конец 2009 года – 1-й квартал 2010 года планируется пилотное внедрение возможных моделей оказания государственных и муниципальных услуг на базе взаимодействия МФЦ и отделений почтовой связи. В качестве регионов реализации пилотного проекта планируются Ивановская, Ульяновская, Тверская и Новосибирская области. Выбор именно этих регионов обусловлен,



с одной стороны, достаточной телекоммуникационной инфраструктурой Почты России, а с другой – готовностью органов власти субъектов РФ к внедрению многоуровневой модели МФЦ. Пилотный проект предполагает реализацию в первую очередь двух основных функций: информационной и логистической. Информационная функция предполагает обеспечение информирования граждан о перечне публичных услуг, предоставляемых органами власти, о составе, требованиях и образцах представляемых документов. Логистическая функция может осуществляться как в направлении «заявитель – орган власти» (доставка в орган власти или в многофункциональный центр необходимых документов), так и в направлении «орган власти – заявитель» (доставка гражданам справок, актов, свидетельств и др. документов). «В пилотном проекте будут задействованы не все почтовые отделения, находящиеся в этих регионах, а лишь небольшая часть. Кроме того, предоставлять пока будем наиболее простые услуги, так как цель данного пилота – прорабо-

тать на практике все концептуальные положения, моменты взаимодействия с администрациями регионов. В первую очередь на начальном этапе будут оказываться социальные услуги, которые наиболее востребованы среди населения. То есть через наши отделения можно будет обратиться за оформлением, например, социальных пособий», – говорит Александр Алямкин. На основании полученного в перечисленных регионах опыта уже будет создан типовый проект по приведению почтовых отделений в соответствие с требованиями, предъявляемыми к многофункциональным центрам предоставления государственных и муниципальных услуг, функциями и задачами многофункциональных центров. Впоследствии на основании этого проекта будут дорабатываться отделения почтовой связи по всей стране. Почта России уже сейчас готова стать проводником Правительства РФ при реализации программы. Для этого на начальном этапе не потребуется ни нового оборудования, ни внедрения новых технологий. «Доступ в Интернет на ПКД и к portalу госуслуг, в частности, уже есть в большинстве отделений. Также налажена внутренняя логистика, нам не нужно строить курьерскую сеть», – отмечает Александр Алямкин. Не существует пока лишь положения, регламентирующего оплату услуг Почты России. Тарифы за оказание госуслуг еще не утверждены, есть лишь предварительные расчеты, основанные на оценке затрат. «После утверждения тарифов и начала полноценной работы в этом направлении мы рассчитываем, что участие в реализации данной программы принесет нам дополнительные доходы, а также позволит еще больше диверсифицировать



Предоставление наиболее востребованных госуслуг в электронной форме

Наименование госуслуги	Предоставление в России	В странах мира
Электронное голосование	Центризбирком РФ в 2008 году начал проводить на региональных выборах эксперимент по голосованию через Интернет. В настоящее время реализована система «Мобильный портал», позволяющая получать SMS с информацией о партийных списках, кандидатах, итогах голосования	Голосование через Интернет экспериментально проводилось уже в 10 странах, например в США, Эстонии, Великобритании, Новой Зеландии, Австралии. Положительные примеры использования электронного голосования были в Пуэрто-Рико и Венесуэле. Австрия тестирует интернет-голосование в университетах, Германия – в корпорациях. Португалия провела два общенациональных теста. Настоящие электронные выборы проводят в небольших муниципалитетах Швейцарии, областях Голландии и некоторых штатах США. Испания объявила о создании электронного правительства для басков, которые будут выбирать его путем интернет-голосования. Франция собирается использовать интернет-голосование для своих граждан, живущих за рубежом. В полном масштабе перейти на электронное голосование пока решила только Эстония
Электронные госзакупки	Проводятся в России с 2007 года. В I кв. 2008 года был объявлен 1841 электронный аукцион, из них 18 в Москве, 9 в Санкт-Петербурге, 198 в Белгородской области, 1616 в Республике Татарстан	Представлены в большинстве развитых стран: США, Италии, Швеции, Австралии, Ирландии, Норвегии, Канаде, Германии, Великобритании и т. д.
Подача налоговой декларации в электронном виде	Возможность реализована на сайте Федеральной налоговой службы РФ	Возможность реализована на порталах государственных услуг развитых стран: Великобритании, Эстонии, Бельгии, Австрии, Германии, Дании, Финляндии, США и т. д.
Подача документов в приемную комиссию вуза	В настоящее время такая возможность предусмотрена несколькими вузами, например СПбГУ, некоторыми вузами Республики Татарстан.	Такая возможность есть в большинстве крупнейших вузов Европы и США
Возможность записи на прием в государственные учреждения или получения консультации через Интернет	Возможность получения консультации реализована на сайтах 40% госведомств путем создания раздела «Интернет-приемная». Возможность записи на прием через Интернет отсутствует	Консалтинговые услуги оказываются большинством государственных порталов Европы и США

Источник: CNA, 2008

нашу деятельность», – заключает Александр Алямки. Борис Лавренко добавляет, что на первом этапе реализации данной программы есть два момента, которые сдерживают ее реализацию. Первый – развитие портала госуслуг. В регионах их информационное насыщение пока

оставляет желать лучшего. Как только эта ситуация изменится, останется лишь один вопрос: как возместить затраты Почты на оказание таких услуг. «Что касается популяризации, пропаганды в хорошем смысле этого слова новых возможностей, мы надеемся, что нам помогут

и обычные сотрудники Почты, которые популяризируют новый вид услуги среди населения. Ведь у почтовиков зачастую, особенно в небольших населенных пунктах, очень сильная коммуникативная функция, их ждут и им доверяют», – резюмирует Борис Лавренко.

Дорогие друзья!

От всей души поздравляю вас с Новым годом и Рождеством! Провожая старый год, все мы по традиции подводим его итоги. Ушедший год был непростым. Жизнь ставила перед нами трудные задачи, и мы с вами их честно решали. Вместе нам удалось сделать главное – обеспечить стабильность в трудовом коллективе. Вместе с тем 2009 год принес немало побед и достижений, стал очередной важной вехой на пути развития российской почтовой связи. Уверен, что все хорошие начинания, направленные на процветание и благополучие Почты России, получат достойное продолжение. Пусть все, что нас тревожило, останется за порогом 2009 года, и наступивший 2010-й станет годом добрых перемен, успехов и исполнения желаний! Желаю всем мудрости, которая поможет нам вместе преодолеть все невзгоды! Новый год – это, в первую очередь, семейный праздник. Пусть эти замечательные дни принесут в каждый дом и каждую семью только радость, тепло, уют и согласие! Пусть новый год будет наполнен светлыми и радостными событиями! Здоровья, счастья, благополучия вам и вашим близким!

А. Г. Назейкин, Председатель Общероссийского профсоюза работников связи



Уважаемые работники почтовой связи!

Позвольте поздравить вас с новым, 2010 годом, который, уверен, принесет всем нам только добрые вести!

Храня вековые традиции по доставке периодики, посылок и корреспонденции, вы при этом идете в ногу со временем и постоянно, шаг за шагом расширяете сферу деятельности. Переоценить роль вашей работы в жизни каждого современного человека трудно и по сей день.

Казалось бы, привычный образ почтальона с большой сумкой с нашим веком высоких технологий и развитых коммуникаций не очень вяжется. Однако жизнь показывает, что это далеко не так!

Если трудно соревноваться в скорости с Интернетом, то ведь ничто не сравнится с ощущениями, которые получаешь, читая написанное от руки письмо. Более того, почтовая связь во многих регионах страны остается единственным и порой жизненно необходимым видом связи.



Между нашими компаниями сложились взаимовыгодные, деловые отношения, которые развивались и крепились годами. И перспективы продолжения сотрудничества Российских железных дорог и Почты России я оцениваю весьма положительно – например, сейчас

ежедневно по сети железных дорог отправляется более 100 почтовых вагонов.

В новом, 2010 году нам предстоит кропотливая совместная работа по вопросам организации перевозок почты – необходимо сделать все от нас зависящее для того, чтобы обеспечить бесперебойную доставку писем в разные уголки нашей страны. Глобальная цель нашей общей деятельности – укрепление российской экономики – достигается именно за счет обоюдных усилий, направленных в одно русло, за счет ответственной и профессиональной работы.

От всей души желаю вам и всем вашим близким в новом году здоровья, счастья, благополучия, оптимизма и уверенности в преодолении любых сложностей, новых трудовых и личных успехов. Всего вам самого доброго!

**В. И. Якунин,
Президент ОАО «РЖД»**

Уважаемые коллеги!

Поздравляю вас с новым, 2010 годом и Рождеством! От себя лично, от правления компании и всего многотысячного коллектива «Аэрофлота» желаю всем сотрудникам Почты России здоровья, счастья и, конечно же, высокого полета. Почту России и «Аэрофлот» связывает долгое плодотворное сотрудничество. С первых дней существования советской авиации наши самолеты доставляли почтовую корреспонденцию в самые труднодоступные уголки СССР. Сегодня это сотрудничество продолжается, но уже на качественно новом, высокотехнологичном уровне. Основная общая задача – обеспечить доставку почты и срочных грузов



в заявленных объемах и в кратчайшие сроки. Уверен, мы с этим справимся. Надеемся, что сотрудничество «Аэрофлота», главного перевозчика российской почты, и государственной почтовой службы будет плодотворно и взаимовыгодно продолжено.

В. Г. Савельев,
Генеральный директор
ОАО «Аэрофлот –
российские авиалинии»

Уважаемые коллеги! Дорогие друзья!

От имени коллектива ФГУП ИТЦ «Марка» поздравляю вас с наступившим Новым годом! Почту и Издатцентр «Марка» связывают тесные долгосрочные и дружественные отношения. Можно даже сказать, что они насчитывают более 150 лет!

2009 год нельзя назвать простым – весь мир переживал последствия экономического кризиса. Тем не менее нам удалось сохранить темп развития и даже расширить перечень предоставляемого ассортимента товара. В прошедшем году, помимо традиционной почтовой продукции – конвертов и почтовых марок, мы выпускали конверты первого дня, специальные папки для марок и другую филателистическую продукцию. В 2009 году увидел свет и уникальный выпуск почтовых марок шестого стандарта.

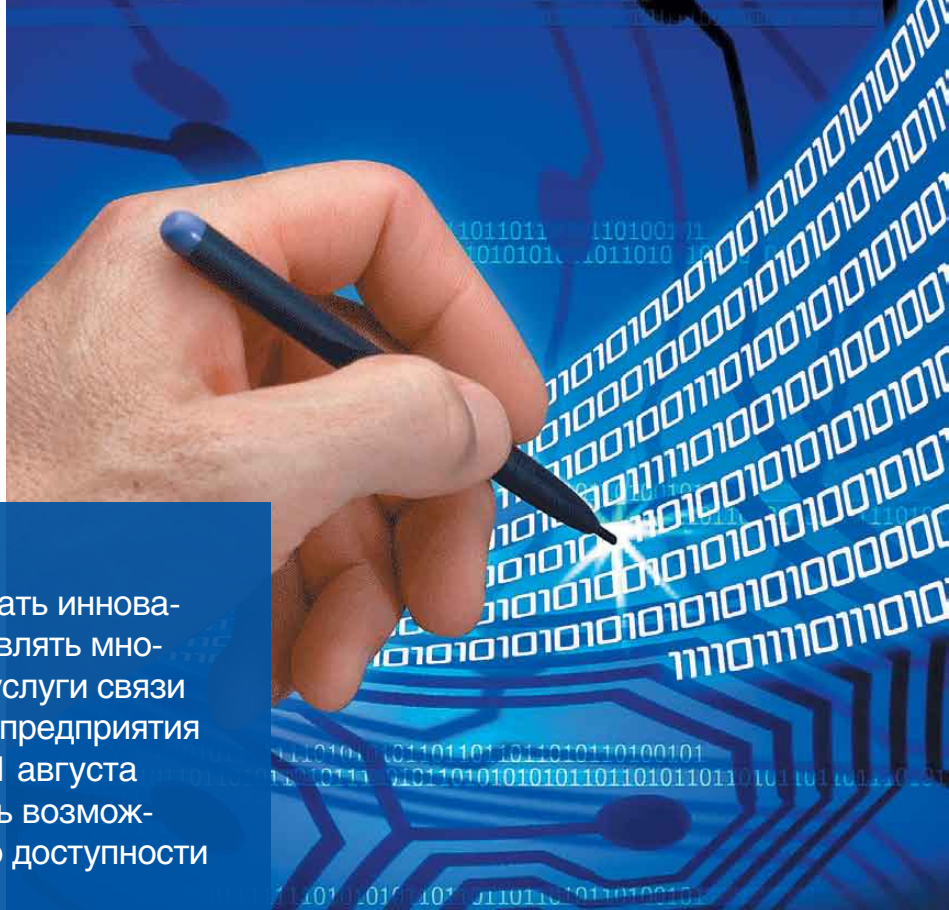
Почта России в 2009 году продемонстрировала, что и в кризисный период возможно не только сохранить свои позиции на рынках услуг, но и улучшить их! Так, впервые за несколько лет Почта закончила год с чистой прибылью.

В новом, 2010 году желаю Почте России не сбавлять темпов развития, чтобы воплотить в жизнь все планы и ожидания!

Счастья, процветания и благополучия вам и вашим близким!

А. В. Адибеков, Генеральный директор
ФГУП ИТЦ «Марка»





Почта России стремится развивать инновационные технологии и предоставлять многочисленные и разнообразные услуги связи на всей территории РФ. Проект предприятия «КиберПочт@», стартовавший 1 августа 2001 года, был призван уравнивать возможности жителей нашей страны по доступности ресурсов сети Интернет.

В рамках проекта в большинстве отделений почтовой связи появились пункты коллективного доступа (ПКД) в Интернет. Сегодня их общее количество – 23 694, сеть охватывает всю страну. Можно ли сказать, что задача, поставленная восемь лет назад, решена? На этот вопрос ответили Марина Соболева, руководитель отдела универсальных услуг связи Дирекции по коммерческим операциям, и Юрий Воротынцев, руководитель Департамента внедрения инновационных решений Дирекции технологий и информатизации.

Пункты коллективного доступа – шаг к информационному обществу

текст
Ольга Сенина
фото
Юрий Казачков

Дано

Пункт коллективного доступа – это одно или несколько рабочих мест в отделениях почтовой связи, оборудованных персональными компьютерами, подключенными к сети Интернет. Задача такого комплекса – дать возможность всем клиентам Почты выходить во Всемирную сеть, принимать и отправлять письма по электронной почте, работать с информацией, распечатывать, копировать и сканировать документы, а также обеспечивать запись необходимой информации на электронные носители.

Количество ПКД в регионе определяется с учетом общего количества ОПС в филиале, численности жителей в конкретном населенном пункте и других критериев.

В 2005 году были приняты постановления Правительства, регламентирующие механизм универсального обслуживания, согласно которым на территории России все граждане должны были иметь равный доступ к средствам связи, в том числе и к сети Интернет.

Универсальное обслуживание – это государственный механизм

по обеспечению равных потенциальных условий доступности к телекоммуникационным услугам и услугам таксофонной связи, развитию и внедрению телекоммуникаций в населенных пунктах, в первую очередь в тех, где прежде такая инфраструктура отсутствовала. Многие из таких городов и сел не представляют интереса с точки зрения инвестиций для большинства компаний отрасли связи. Программа предполагала организацию пунктов оказания универсальных услуг связи (УУС) по передаче данных и обеспечению доступа к сети Интернет в каждом поселении с численностью жителей от 500 человек. Обладая к тому времени сетью ПКД, Почта России стала одним из главных участников этого федерального проекта. Большинство существующих ПКД стали пунктами оказания универсальных услуг связи. В тех местах, где отделений Почты России не было, ПКД создавались по согласованию с исполнительными органами субъектов РФ.

Выбор оператора связи, который будет предоставлять УУС, производился в каждом субъекте РФ на конкурсной основе. Почта России выиграла 189 тендеров в 67 регионах. По договорам, заключенным с Федеральным агентством связи, Почта России обязалась создать 15 842 пункта УУС. На данный момент обязательства выполнены на 99%. УУС на ПКД – это предоставление доступа в Интернет и передача данных. Тарифы на услуги универсальной связи определяются государством. «Мы в течение пяти лет обязаны оказывать универсальные услуги связи по тарифам и в поселениях, определенных договорами с Федеральным агентством связи, – рассказывает Марина Соболева. – Для Почты России условия оказания универсальных

услуг экономически невыгодны, но они очень привлекательны для пользователей – Интернет всегда рядом и по доступной цене. Россвязь, согласно закону «О связи», компенсирует нам наши убытки из средств резерва универсального обслуживания, основываясь на экономически обоснованных расчетах и максимальной сумме возмещения убытков, зафиксированной в договорах. Однако сумма компенсации не покрывает наши убытки в большинстве регионов. Особенно ощутимо это стало после принятия 815-го постановления Правительства РФ, регламентирующего минимальную скорость оказания универсальных услуг в ПКД – 256 Кбит/с. Выполнение данного условия требует значительных финансовых затрат, ведь многие ПКД находятся в сельской местности, где зачастую нет вообще никаких каналов, не говоря уже о широкополосных. Мы обеспечиваем связью самые удаленные уголки нашей страны. Механизм универсаль-

ного обслуживания позволяет действительно уравнивать возможности жителей страны в использовании Интернета для дистанционного обучения, переписки с помощью электронной почты, использования справочно-правовых программ, а также совершения покупок через интернет-магазины».

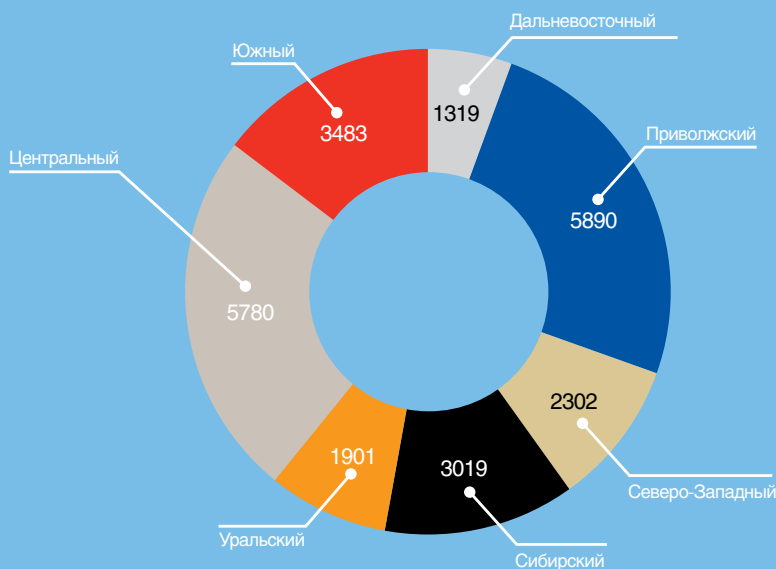
Требуется

Задача Почты России – соответствовать определению оператора услуг универсальной связи. С помощью внедрения инновационных решений в процесс реализации проекта УУС, Предприятие должно способствовать созданию условий для равного доступа к информации и Интернету каждого жителя любого уголка страны.

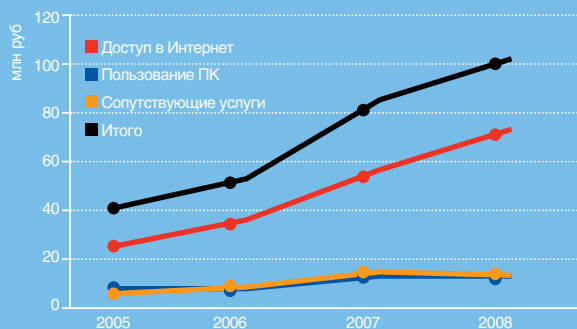
Решение

Действие 1. Продолжить создание пунктов коллективного доступа в тех регионах, где планы еще не выполнены, а также модернизировать устаревшие комплексы.

Количество ПКД по федеральным округам



Изменение доходов по статьям



Рост за указанный период наблюдается по всем статьям доходов. Наиболее высокий темп прироста за весь период наблюдается по статье доходов «Доступ в Интернет» и составляет 182% (47,5 млн руб. в денежном выражении).

С 2001 по 2004 год было открыто 2 300 ПКД, в основном в городах и крупных сельских населенных пунктах. В 2006 году количество ПКД достигло 10 тысяч, сейчас их более 23 тысяч. Осталось установить и ввести в эксплуатацию менее тысячи ПКД до конца этого года – и проект будет выполнен, но не закончен. Уже сейчас ПКД, открытые до 2004 года, требуют модернизации. В планах Почты к первому кварталу 2010 года закончить обновление этого оборудования. В крупных отделениях связи стандартные принтеры планируется заменить МФУ – многофункциональными устройствами, которые будут совмещать в себе принтер, сканер и копир.

Действие 2. Создать автоматизированную систему управления и расчетов за услуги ПКД.

Согласно требованиям законодательства РФ, оператор УУС обязан создать систему управления универсальными услугами связи с центром, осуществляющим функции управления и контроля формирования

нормативно-справочной информации для всех ПКД, а именно – тарифные планы ПКД, мониторинга времени работы ПКД, сбора и обработки данных об объеме оказанных услуг, формирования автоматизированных отчетов в АУП ФГУП «Почта России», а также обеспечение информационного взаимодействия с системой учета универсальных услуг Росвязи.

«В соответствии с требованиями

Кроме центра учета, в Москве на местах планируется обеспечение каждого ПКД программно-аппаратным комплексом, который и будет учитывать объемы предоставленных услуг

Юрий Воротынцев, руководитель Департамента внедрения инновационных решений Дирекции технологий и информатизации

этих нормативных актов ФГУП «Почта России» вело разработку и тестирование предлагаемых решений, – рассказывает Юрий Воротынцев, руководитель Департамента внедрения инновационных решений. – Система такого масштаба уникальна, аналогов не имеет, если у других операторов такое решение носит региональный характер, в котором замыкается и обрабатывается информация в лучшем случае с нескольких сотен ПКД, то у Почты России таких ПКД почти 16 тысяч по всей стране, и



при этом каждый из них должен иметь не менее двух рабочих мест. Получается всего 32 тысячи рабочих мест».

Сотрудниками Дирекции технологий и информатизации разработано техническое задание на автоматизированную систему управления и расчетов за услуги ПКД – АСУР ПКД. Это двухуровневая система с центром управления, который будет располагаться в Москве. Задачей центра будет обработка данных из регионов, формирование

оперативных данных и отчетов о различных аспектах оказания услуг на ПКД и состояния системы, информационное взаимодействие с системой учета универсальных услуг Россвязи. Определенные регламентирующими документами пользователи системы, которые будут находиться в региональных филиалах Почты России, получают удаленный доступ к необходимым данным.

Действие 3. Внедрять инновационные решения.

Кроме центра учета, в Москве на местах планируется обеспечение каждого ПКД программно-аппаратным комплексом, который будет учитывать объемы представленных услуг. «Это специализированное программное обеспечение расчетов за услуги, а также устройство считывания карт, в которое монтируется специальный модуль – ключ доступа к системе, а на каждое рабочее место будет установлен картоприемник, – объясняет Юрий Воротынцев. – При наличии универсальной карты пользователь самостоятельно сможет оплачивать услуги универсальной связи на ПКД».

Карты уже выпущены Почтой России. Они имеют возможность хождения по всей территории РФ, срок их действия – три года. К концу ноября они появились в 28 филиалах предприятия, постепенно такие карты появятся во всех ОПС страны. Пока этими картами можно оплачивать услуги универсальной таксофонной связи. После оснащения всех пунктов коллективного доступа новым программно-аппаратным комплексом ими можно будет оплачивать все действия, совершаемые в ПКД.

Кроме того, Почта России реализует уникальную возможность оплаты услуг универсальной связи наличными средствами.



Марина Соболева, руководитель отдела универсальных услуг связи Дирекции по коммерческим операциям

Конкуренты обеспечивают расчет только с помощью универсальной карты связи. Почта России за счет подключения ПКД в локальную сеть отделений почтовой связи обеспечивает оплату через почтово-кассовый терминал. Чек, выданный ОПС, действителен три месяца. Если клиент не использовал объем услуг, оплаченный им, он сможет сделать это в течение трех месяцев.

Почта России обязана предоставлять услуги связи со скоростью Интернета не менее 256 Кбит/с. Но не на всех ПКД сейчас мы можем обеспечить это требование. В некоторых особенно удаленных поселках даже телефона нет. Для выхода в Интернет нужна спутниковая связь. В настоящее время Почта проводит конкурс по выбору оператора, который обеспечит телекоммуникационную инфраструктуру спутниковым сегментом.

Еще одно оригинальное решение Почты России – сразу два рабочих места ПКД на базе

одного системного блока. «Для этого пришлось незначительно повысить требования к общей производительности используемого компьютера, применять комплектующие, разделяющие информационные потоки между пользователями, а также использовать специализирован-

“ Новое программное обеспечение позволит вести статистику наиболее посещаемых сайтов, страниц. Многих наших корпоративных клиентов наверняка заинтересует подобная информация “

ное программное обеспечение для работы ПКД в мультитерминальном режиме. Такое решение позволяет нам значительно экономить. До конца этого года и в начале следующего мы планируем перевести все ПКД на такие комплексы», – уверяет Юрий Воротынцев.

Действие 4. Обучить персонал.

На местах ПКД обслуживают технические службы филиалов. Во время поставки программно-аппаратных комплексов будет проводиться обучение сотрудников технических служб с использованием системы дистанционного образования. Сейчас соответствующие курсы разрабатываются.

«Мы будем проводить обучающие курсы с использованием

Характеристика конкурентной среды

ФАКТ

На сегодняшний день на рынке платных интернет-услуг ФГУП «Почта России» – единственное предприятие, которое системно развивает проект во всех регионах. Больше крупных игроков на этом рынке нет, однако доля ФГУП «Почта России» составляет не более 7%. Основной конкурентный формат – множество мелких интернет-кафе и интернет-клубов в регионах.

Отсутствие другого крупного игрока на рынке косвенно подтверждают результаты открытых конкурсов на право предоставления универсальных услуг связи по передаче данных и предоставлению доступа к сети Интернет с использованием ПКД, проведенных Федеральным агентством связи в 2005–2007 гг. По результатам конкурсов 76,2% всех договоров заключено с ФГУП «Почта России», при этом на долю ФГУП «Почта России» приходится 76,3% ПКД и 81,9% сумм возмещения убытков от оказания УУС.

сети региональных учебных и учебно-внедренческих центров (РУВЦ) Почты России, – говорит Юрий Воротынцев. – К каждому центру прикреплены несколько филиалов по территориальному признаку. Сотрудники будут проходить обучение в РУВЦ, находящихся к ним ближе, что позволит нам сократить расходы на дорогу и проживание специалистов. Все специалисты пройдут обучение по единому курсу, а разработчики и сотрудники Аппарата управления Почты России в режиме реального времени смогут контролировать этот процесс. В рамках обучения будут проводиться пробные подключения на тестовом оборудовании, чтобы увидеть, как подготовлены специалисты.

Действие 5. Расширить список услуг, доступных на ПКД. Список услуг, предоставляемых ПКД, определяется филиалом, его техническими и

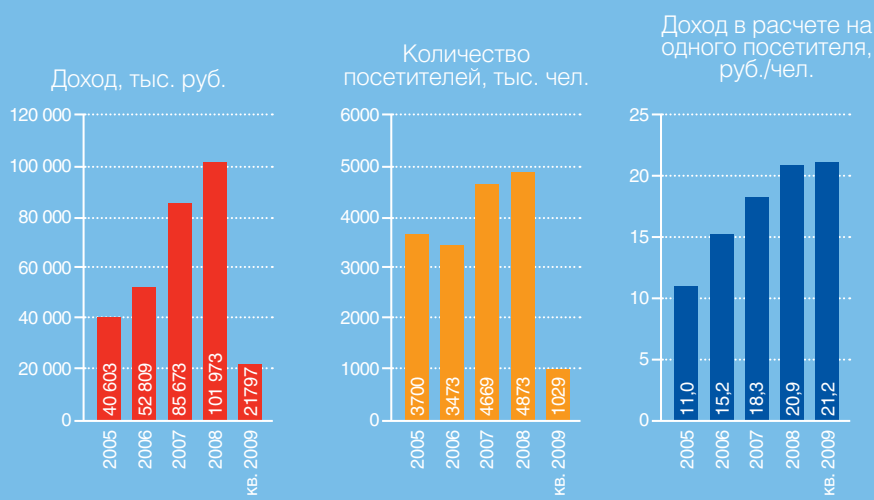
финансовыми возможностями, а также возможностями конкретного отделения связи. Уже сейчас многие филиалы начинают взаимодействовать с государственными структурами в вопросе электронного документооборота. Например, в Нижнем Новгороде и Алтайском крае можно заполнять налоговые декларации в ПКД. У филиалов есть договоры с компаниями – обладателя-

ми специальных лицензий на оказание такого рода услуг. Пользователь приносит свои данные на электронном носителе в ПКД, открывает их в компьютере, и специальная программа проверяет, правильно ли внесены цифры и не закралась ли ошибка в расчеты, а оператор ПКД после поставит электронно-цифровую подпись на отсылаемый документ.

Еще одна услуга, которая будет особенно востребована в небольших населенных пунктах – электронные каталоги товаров и услуг. С помощью каталога пользователь сможет не только рассмотреть понравившийся товар в 3D-формате, но и самостоятельно заказать его.

Другое перспективное с финансовой точки зрения предложение – это специальный счетчик, который можно установить на каждом рабочем месте ПКД. «Такое программное обеспечение позволит вести статистику наиболее посещаемых сайтов, определить, какой баннер привлекает внимание больше всего, – поясняет Марина Соболева. – Многих наших корпоративных клиентов наверняка заинтересует подобная информация. На основании этих данных можно будет делать предложения по размещению на мониторах ПКД рекламы,

Доход и количество посетителей ПКД



В 2008 г. количество посетителей ПКД увеличилось на 31,7% по сравнению с 2005 г. При этом доход в расчете на одного посетителя также возрос почти в два раза и составил в первом квартале 2009 г. 21,2 руб. против 11,0 руб. в 2005 г.

гиперссылок различным коммерческим организациям».

Результат

После внедрения систем учета объема оказываемых услуг Почта России сможет видеть реальную картину того, как функционирует вся сеть. Новые технологии помогут значительно разгрузить операторов почтовой связи, а значит, повысить результативность их работы и проходимость ОПС. Автоматический тарификатор освободит работников ОПС от необходимости постоянно следить за тем, что происходит на рабочих местах ПКД, и сведет на нет возможность ошибки в определении перечня услуг, которыми

воспользовался клиент. Также эта система усилит контроль за возможными злоупотреблениями и неучтенными платежами, все отчеты о работе пункта будут поступать прямо в центр управления системой, а филиал сможет обладать этой информацией в режиме удаленного доступа.

Наличие услуг пунктов коллективного доступа в ОПС делает почтовые отделения более популярными и увеличивает их посещаемость, ведь услуги в первую очередь рассчитаны на тех, кто не имеет компьютера дома или доступа в Интернет. Это еще один шаг к переходу от индустриального общества к информационному.

Прогноз

Расширять сеть ПКД сверх запланированных размеров Почта России пока не будет. Уже существующие комплексы в достаточной степени обеспечивают потребности населения в услугах связи.

В 2010 году планируется модернизировать существующие ПКД, оборудование на которых было установлено до 2004 года, а также установить систему управления и расчетов (АСУР ПКД).

С переходом на новую систему учета и оплаты услугой универсальной связи и другими услугами ПКД станет еще удобнее пользоваться, а значит, можно ожидать увеличения потока клиентов. С другой стороны, домашних компьютеров становится все больше, с самого начала многие опасались, что в какой-то момент произойдет отток клиентов. Но пока этого не произошло. Напротив, в 2008 году количество посетителей ПКД увеличилось на 62,2% по сравнению с 2005 годом. Сейчас почти 80% ПКД расположены не в крупных городах, а в небольших населенных пунктах. Это прямое следствие того, что Почта России принимает участие в федеральном проекте УУС, помогая создавать единое информационное пространство в нашей стране.

Сегодня задача Почты России – сделать так, чтобы как можно больше пользователей знало о тех возможностях, которые дает ПКД, чтобы образ простого почтальона сменил образ современного оператора связи, предоставляющего полный спектр цифровых услуг – от доступа к Интернету до отправки электронных документов в государственные учреждения.

Опыт регионов

Сегодня в почтовых отделениях Нижегородской области клиенты посредством Интернета могут купить электронный ж/д билет, воспользоваться информационно-правовой системой законодательства РФ, заказать товары. С 2007 года в г. Сергаче, а с 2009-го в г. Дзержинске Нижегородской области желающие могут отправить налоговую отчетность через Интернет. На ПКД в отделении связи, где установлено специализированное программное обеспечение, налогоплательщики готовят налоговую декларацию и отправляют ее по электронной почте в налоговую инспекцию. ПКД позволяет передать документы по электронным каналам связи и получить подтверждение с указанием даты и времени отправки документа. Вся информация абсолютно конфиденциальна. Местные предприниматели и организации оценили удобство услуг ПКД. Каждый квартал более 500 клиентов приходят на Сергачский и Дзержинский почтамты,

чтобы заполнить декларацию и отправить документы в налоговую инспекцию. В планах УФПС Нижегородской области – предоставление социально незащищенным категориям граждан доступа к государственным интернет-ресурсам. В Алтайском филиале в 2009 году расширили спектр предоставляемых услуг. Жители Барнаула могут отправить отчетность в налоговую инспекцию и управление Пенсионного фонда в электронном виде с применением электронно-цифровой подписи. Для этого на компьютерах операторов связи установлено специализированное программное обеспечение. В течение суток после отправки на компьютер оператора приходит подтверждение о получении отчета. Если документ неверно заполнен, контролирующая организация направит информационное письмо с просьбой его доработать. В этом случае оператор свяжется с клиентом и сообщит данную информацию.



Уважаемые коллеги!

Мы гордимся тем, что Издательский дом «Собеседник» связывают многолетние партнерские отношения с Почтой России. Благодаря уникальным возможностям Почты, газеты и журналы нашего издательства успешно распространяются в розницу и по подписке по всей территории России, соотечественники во всех уголках нашей огромной страны имеют возможность получать полюбившиеся им издания – газеты, журналы, книги – для людей разных поколений, разных вкусов и интересов. Вместе мы делаем важную социально-культурную и просветительскую работу. От всей души хочется поздравить всех работников Почты, членов ваших семей с Новым годом, пожелать счастья, здоровья, благополучия, успехов во всех делах и начинаниях!

Ю. В. Пилипенко,
Генеральный директор Издательского дома
«Собеседник»



Дорогие друзья!

От всей души поздравляю вас с Новым годом и Рождеством! Нельзя переоценить значение Почты в современном мире. Почта России сегодня предлагает своим клиентам около 80 почтовых, финансовых, инфокоммуникационных и прочих сервисов, многие из которых, особенно в отдаленных уголках нашей страны, доступны исключительно в почтовых отделениях. Подводя итоги 2009 года, хочется отметить, что, несмотря на сложную экономическую ситуацию в мире, Почте России удалось реализовать множество значимых проектов, которые в будущем обеспечат уверенное развитие предприятия. Хочу поблагодарить всех сотрудников этого огромного предприятия за их усилия, благодаря которым нам удалось избежать значительного падения подписных тиражей в 2009 году, и выражаю особую благодарность всем сотрудникам Почты России, принимавшим участие в организации и проведе-

нии Всероссийской декады подписки, а также всем компаниям, оказавшим информационную и организаторскую поддержку! Мы уверены, что только объединенные усилия всех участников подписного рынка в рамках совместно проводимых мероприятий позволят воспитать культуру потребления и повысить имидж услуги по подписке. От имени Ассоциации распространителей печатной продукции желаю вам и вашим близким в новом году здоровья, успехов, процветания и удачи!

Д. В. Мартынов,
Президент АРПИ

Уважаемые коллеги!

В новогодний праздник принято подводить итоги. Не секрет, что 2009 год был достаточно сложным и непредсказуемым. Все мы предполагали, что экономический кризис в какой-то степени скажется на благополучии наших семей, результатах нашей работы, развитии почтовой отрасли, распространении печати, да и всей страны в целом. Непонятна была глубина возможных негативных процессов в экономике и то, какие усилия потребуются по их преодолению.

Сегодня можно смело сказать, что почтовики с честью выдержали эти испытания, почтовая связь в 2009 году работала четко, без сбоев, с высокой ответственностью и качеством. Разумеется, кризис сказался в том числе и на сокращении подписных тиражей. Однако и распространители, и издатели благодарны почтальонам, операторам связи, руководителям всех подразделений Почты за то, что вы не просто сохранили действующий институт подписки, но и все сдела-



ли, чтобы он понес минимальные потери.

Также приятно отметить, что в этом сложном году мы еще крепче поддерживали друг друга, проявляя полное взаимопонимание в нашей совместной

работе по выполнению обязательств перед подписчиками.

Пусть 2010 год станет годом добрых перемен и сохранит наши крепкие, дружеские отношения. Пусть в ваших домах всегда будут радость и благополучие, душевная теплота и любовь! Искренне желаю всем работникам ФГУП «Почта России» крепкого здоровья, успехов, достойной оплаты вашего труда, осуществления надежд и желаний!

С Новым годом, дорогие друзья!

В. И. Кокорев,
Генеральный директор
ЗАО «Агентство
подписки и розницы»,
Первый заместитель
генерального директора
ОАО Агентство
«Роспечать»

Уважаемые партнеры!

Подошел к концу еще один успешный год нашей совместной работы. Почта России продемонстрировала беспрецедентный для условий финансового кризиса рост всех показателей в секторе коммерческих услуг для населения. Готовится к открытию первый в истории России автоматизированный сортировочный центр, положено начало открытию аналогичных центров по всей стране. Будущие историки наверняка назовут 2009 год годом начала модернизации национального почтового оператора.

Искренне поздравляю всех сотрудников Почты России с достигнутыми успехами. Благодаря самоотверженной работе почтальонов и совместным акциям продвижения подписки нам удалось избежать значительного падения подписных

тиражей. Уверена, что в новом году мы сделаем очередной шаг по пути модернизации подписных услуг для населения России.

Желаю, чтобы в 2010 году каждый из вас получил возможность сполна реализовать себя как в профессиональной сфере, так и в личной жизни. Пусть в наступившем году вас окружают только надежные друзья и партнеры.

М. И. Чечот,
Генеральный директор
ООО «Межрегиональное
агентство подписки»



Мечты сбываются



ла учить детей чему-то новому и, главное, получать обратную реакцию, видеть результаты своей работы. В школе мне достался класс коррекции, а работа с такими детьми требует постоянного эмоционального напряжения: ежедневно видеть их сложности, переживания, вместе решать какие-то ситуации... Через пять лет наступило профвыгорание, захотелось изменить все: сферу деятельности, круг общения.

И я выбрала Почту России, зная благодаря маме, что работа там разнообразная, интересная, позволяющая проявить себя в полной мере.

Пришла на должность оператора в информационный пункт по обработке переводов на Ярославский почтамт. Поначалу и тут было непросто: монотонная механическая работа – вбивать данные.

текст и фото

Ольга Новожилова

— Елена, по первому образованию вы учитель начальных классов, скажите, по каким причинам решили сменить профессию? Помните ли первые впечатления от «почтовой» работы?

— Я получила педагогическое образование, потому что хоте-

Может ли секрет успешной карьеры заключаться в том, что профессия передается из поколения в поколение? «Вполне возможно», – считает Елена Кулешова, руководитель отдела эксплуатации и организации сети почтовой связи УФПС Ярославской области. Мама Елены, Зинаида Александровна, более 40 лет работала именно на почте – начальником одного из ярославских отделений связи. В свое время Елена попыталась было сопротивляться почтовой наследственности и пошла учиться в Ярославский педагогический институт, но судьба все-таки привела ее на почту.

На мое счастье, в 1997 году началось внедрение почтово-кассовых терминалов (ПКТ) во всех почтовых отделениях. Потребовалось обучать сотрудников для работы на них, при УФПС были созданы курсы – и я стала инструктором. Таким образом, вернулась в знакомую и любимую сферу, где очень пригодился опыт преподавательской деятельности. Я и сейчас, признаться, нередко применяю знания по психологии и педагогике на практике: каждый наш сотрудник – индивидуальность, и я стараюсь найти к нему подход.

– Расскажите, пожалуйста, о следующем этапе вашего карьерного пути в Почте.

– В 2000 году, попав в отдел эксплуатации и организации сети почтовой связи УФПС в качестве инженера, я курировала вопросы перевозки почты, контрольных сроков прохождения почтовых отправлений и оптимизации сети почтовой связи. С 2006-го стала руководителем этого отдела. И круг обязанностей в рамках моей должности значительно расширился. Мне приходится заниматься не только почтовыми и эксплуатационными вопросами, но и взаимоотношениями в коллективе, с клиентами, с организациями, курирующими вопросы почтовой связи.

В состав нашего УФПС входит 428 отделений почтовой связи – и все нужно держать в поле зрения. Ведь Почта – это живой, иногда непредсказуемый организм. Здесь ежедневно возникают разные задачи, на них нужно оперативно реагировать. Иногда я не сразу нахожу решение, в таких случаях консультируюсь у коллег, читаю нормативные документы. Я считаю, что не стыдно спросить, а стыдно сделать неправильно.

УФПС ЯРОСЛАВСКОЙ ОБЛАСТИ

■ В состав УФПС Ярославской области входит восемь почтамтов – Даниловский, Некоузский, Переславский, Ростовский, Рыбинский, Тутаевский, Угличский и Ярославский.

■ 428 отделений почтовой связи УФПС расположены по всей Ярославской области, даже в самых удаленных населенных пунктах.

■ Региональные отделения почтовой связи оказывают около 70 различных услуг: традиционных почтовых, финансовых, для населения и решений для бизнеса.



– Знаем, что вы получили второе высшее образование. Расскажите, как выбирали специальность? Как удавалось совмещать работу и учебу?

– Да, два года назад я окончила Московский технический университет связи и информатики, мне еще в юности его советовала мама. Выбирая специальность, я рассчитывала подкрепить свою работу и практический опыт теоретическими знаниями. Поэтому остановила свой выбор на «Ав-

томатизации технологических процессов и производств (связи)». Работу и учебу совмещала легко благодаря «надежному тылу» – моему трудолюбивому и добросовестному коллективу. Мне очень повезло с сотрудниками. Для меня они больше чем просто коллеги. А полученные знания я теперь использую при подготовке к проверкам, а также при анализе состояния постобработки оборудования и средств механизации.

– Какие профессиональные задачи стоят перед вами сейчас? Расскажите, чем вы занимаетесь?

– Функции отдела организации и эксплуатации сети почтовой связи многообразны, спектр деятельности обширен: это и контроль за соблюдением технологий, и сама сеть почтовой связи, и претензионная работа, и переводные операции и многое другое.

Основные задачи, которые выполняет наш отдел, – это отслеживание качества предоставления услуг, автоматизация процесса обработки почты в отделениях связи. Особое внимание уделяем соблюдению контрольных сроков, проведению мероприятий по изменению логистики, пересмотру режимов работы ОПС и доставочных участков, вводим новые формы и методы контроля.

– И что из перечисленного исполнять интереснее всего?

– Конечно, увлекают те обязанности, от которых видна живая отдача. Мне нравится обучать работников, объяснять что-то, а потом наблюдать перемены к лучшему. Как ни странно, но меня и мой отдел всегда очень ждут с проверками в отделениях связи. Они знают, что мы окажем существенную помощь в решении любого



вопроса, дадим методические рекомендации, подскажем и все разясним. Хотя семинары и обучение работников регулярно проводятся, за один раз невозможно охватить всю деятельность, не упустить ни одной детали, разобрать каждый отдельный случай. Проверки отделений в этом плане дают наиболее детальный подход к решению конкретных вопросов. При этом я стараюсь не обидеть, но указать на выявленные нарушения, сделав это так, чтобы человеку было стыдно работать плохо и захотелось все исправить.

Когда мы приезжаем в ОПС и видим, что все хорошо, у работников горят глаза, хорошее настроение, есть желание работать, – сердце радуется. В таких отделениях уютно, коллектив приветлив – и любая работа спорится. Особенно приятно читать благодарности, оставленные в книгах отзывов и предложений, – осознаешь всю важность и нужность почтовой профессии.

– **Какими принципами вы руководствуетесь в работе?**

– Один из основных моих принципов – стремление к взаимопониманию в коллективе. Никогда не принимаю единоличных решений: по принципу коллегиальности всегда получается вернее.

Я отзывчива и не оставляю без внимания просьбы и вопросы сотрудников. Стараюсь помогать им и советом, и делом, ставить выполнимые и понятные задачи. Предпочитаю всегда разобраться самой в нововведениях, в поручениях – и только потом передать работникам.

К оценке их работы я подхожу только с объективной стороны. Думаю, что руководитель непременно должен оказывать поддержку и поощрять. Поэтому всегда стараюсь благодарить своих сотрудников, коллег, клиентов.

– **Скажите, а с какими особенностями приходится сталкиваться Почте в Ярославле?**

– Ярославль – промышленный

город с большим количеством предприятий и организаций. Перед УФПС Ярославской области стоит задача обеспечения высокого качества доставки и уровня предоставления услуг. Наш древнерусский город готовится к своему 1000-летию, которое будет отмечено в сентябре 2010 года. В Ярославле идет глобальный ремонт – перекрыты проезды, перекопаны улицы. Это создает определенные трудности, в частности по выемке почты из ящиков. К некоторым близко невозможно подъехать и приходится идти какое-то расстояние пешком или перепрыгивать рвы и канавы. Скоро это закончится, а пока мы справляемся, пересматривая маршруты, увеличивая время на переезды.

В целом сложности у нас встречаются те же, что и во всем Центральном регионе России. 10% доставочных участков очень трудные: отсутствие дорог, большие расстояния, разливы рек, опасные переправы и броды, дикие животные. Есть настолько удаленные населенные пункты, что не хватает одного дня для доставки почты и пенсии. Показательный пример – доставка в населенный пункт Захарино Брейтовского района, в одну сторону – 380 км, это более 12 часов пути. Маршрут проходит через Тверскую и Вологодскую области, большей частью дорога проселочная, зимой не расчищается. Или, например, в деревне Струково Угличского района живет один пенсионер, почтальон, чтобы доставить ему пенсию, совершает путь в 34 км, из них какое-то расстояние едет на поезде, какое-то общественным транспортом и 6 км идет пешком.

– **Чем гордится ваш УФПС?**

– Я считаю, что гордиться нашему филиалу, в первую

очередь, стоит сотрудниками. Кадры – это основа основ. Не будет их – не будет ничего. Я благодарна судьбе, что люди, с которыми мне приходится работать, очень хорошие и опытные специалисты. На них я всегда могу положиться.

– **Какие значительные события произошли в 2009 году в УФПС Ярославской области?**

– В этом году было многое сделано. Угличский почтамт стал первым в нашей области, у которого полностью механизированы все ОПС. Установки ПКТ позволила значительно сократить трудозатраты как в самих ОПС, так и на почтамте, особенно в информационном пункте. В дальнейших планах – механизировать все отделения области и, наконец, избавить работников от большей части ручного труда. Кроме того, было закончено внедрение программного обеспечения ИС «Почтамт-Пе-

реводы», а в ОПС с большим объемом входящей заказной корреспонденции – ИС «Почтамт – Доставочный участок». В первом случае при внедренной ИС «Почтамт-Переводы», сокращаются сроки прохождения перевода, временные затраты на подготовку отчетности, обеспечивается сохранность перевода. Во втором – сокращение сроков обработки заказных писем в ОПС, автоматизация доставочной службы.

С гордостью можем отметить, что во всех почтамтах мы обеспечили 100%-ный контроль за вручением и своевременным возвратом почтовых отправлений с наложенным платежом.

Кроме того, с 1 марта 2009 года введена в действие моторизованная доставка пенсий и различных социальных выплат в одном из районов Ярославля. Все это время специалисты отслеживали целесообразность такого способа доставки. Но все затраты были оправданы, и теперь моторизованная доставка будет внедряться еще в одном районе города.

– **Есть ли планы? Какие успехи запланированы на 2010 год?**

– Строим много планов, многое хотелось бы претворить в жизнь. Но есть и такие, которые хотелось бы реализовать в ближайшее время.

За 2009 год в ОПС пришло очень много новых сотрудников: операторов, почтальонов и начальников. Выехать в каждое отделение, чтобы проверить знания, умения, обучить работников или помочь им, не представляется возможным в силу физических и экономических возможностей. Поэтому в ближайших планах – внедрение программы по удаленному тестированию

Факты

■ История почты на Ярославской земле началась более 300 лет назад, с указа Петра I «Об учреждении почты от Москвы до Архангельска».

■ Почтовый путь проходил через Переславль-Залесский, Ростов Великий, Ярославль, Данилов, Вологду, далее вдоль рек Вага и Северная Двина, через города Вельск, Шенкурск, Холмогоры. Ярославль стал главной почтовой станцией на Северном почтовом тракте.

■ В Ярославле первое почтовое здание поставили на посаде, на проезжей Михайловской улице (ул. Почтовая), в подворье Толгского монастыря. В Ростове таким местом оказался дом на Московской дороге, неподалеку от западных ворот Кремля, а в Переславле-Залесском – двор Валуевой на Ростовской улице.

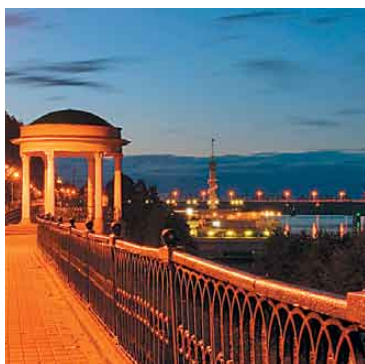
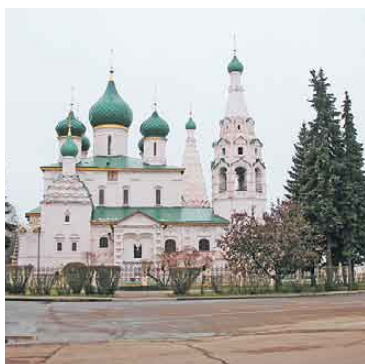
сотрудников. А еще есть мечта – создать горячую линию помощи оператору, чтобы в случае затруднений при оказании услуг он мог получить консультацию по телефону.

– **Как думаете, в чем секрет успешной карьеры в Почте России? Какие качества могут помочь в продвижении по служебной лестнице?**

– Чувство юмора и оптимизм, творческое мышление при решении рабочих задач – вот что помогает мне в моей работе. А секрет успешной карьеры, не только, кстати, в Почте России, но и на любом другом предприятии, – это добросовестность, трудолюбие, умение контактировать с людьми, находить компромиссы, видеть цель и идти к ней.

– **Какие планы у вас на построение дальнейшей карьеры? Надеемся, они связаны с Почтой?**

– Мне нравится моя работа, моя должность, и мой потенциал в Почте России еще не исчерпан.



Искусство продавать

Чем бы ни занималась ваша компания, завершающим этапом ее бизнес-цикла являются продажи. Так или иначе на это работает каждый сотрудник – от секретаря до генерального директора. Журнал «Почта России» выяснил все о самых современных методах управления продажами.

Начать сначала

В современных условиях для построения эффективной модели продаж необходимо отказаться от шаблонного мышления. Эксперты говорят, сегодня бессмысленно опираться на продукт как на конкурентное преимущество. «С каждым днем продукты становятся все более взаимозаменяемыми, похожими друг на друга. В 1999 году, для того чтобы воспроизвести какую-либо сложную технологию, требовалось семь лет. То есть Ford, например, выпустив свой первый пикап, мог долго не беспокоиться о продажах. Сейчас ситуация в корне изменилась», – говорит владелец консалтинговой компании

текст
Светлана Шакаленко

«Стратегии и тактики продаж» Дмитрий Норка. Он добавляет: чего стоит один только Китай, который выпускает копию практически в день представления оригинального продукта. А значит, покупателю труднее сделать выбор – информации много, разницу найти сложно. В итоге главным критерием становится цена. Поэтому надо делать все, чтобы отличаться от других. Требуется постоянная и тщательная исследовательская работа по изучению рынка и предпочтений покупателей. Самый яркий пример – компания Gillette. До 90-х годов она делала упор на продажи бритвы со смазывающей полоской над лезвиями, после – выпустила модель со сталь-

ным дизайном и 2-точечной плавающей головкой. В 1995 году появилась бритва с пятью микрогребнями, которые натягивают кожу для более гладкого бритья. В 1998 году вышла бритвенная система с тремя лезвиями, в 2003 – с десятью микрогребнями, в 2004-м – с виброрежимом, в 2007-м – с пятью лезвиями. После появилось лезвие-триммер на обороте кассеты для бритья сложных участков лица. «В то время как конкуренты борются друг с другом, Gillette соревнуется сама с собой. И в итоге компания занимает более 70% рынка», – комментирует Норка. Однако в России соревнования с собой не всем по плечу. Так, когда «Стрим» вышел на

рынок Москвы с предложением широкополосного доступа в Интернет ADSL, это было уникальным предложением. «Воспроизвести его было невозможно из-за монопольного доступа «Стрима» к телефонным сетям МГТС. Но даже мощный административный ресурс не помог. Конкуренты вскоре стали прокладывать кабельные интернет-сети – и уникальность «Стрима» стала его недостатком: клиентам надо иметь городской телефон, возиться со сплиттерами и модемами», – говорит Норка. Поэтому задумайтесь о своем отличии от других.

Дмитрий Норка, владелец консалтинговой компании «Стратегии и тактики продаж»

ки сведено к минимуму. Именно тогда реклама воздействует на потребителя напрямую. Однако, по мнению Бакшта, основная часть всей рекламы, размещаемой в России, практически бесполезна для привлечения клиентов и увеличения продаж.

С точки зрения привлечения клиентов следует отметить и участие в выставках – это может собрать контакты будущих клиентов, а если повезет, то и заключить контракт прямо на стенде. «Эффективны также адресные почтовые рассылки. Когда в них указываются ФИО ключевых лиц,

которым они адресованы. И информация доставляется лично этим ключевым лицам. Это касается рассылок и по обычной, и по электронной почте. Небольшая адресная рассылка лучше, чем массовая и нецелевая. Заниматься спамом хорошо тому, кто не дорожит своей репутацией», – объясняет Бакшт. И тут опять вступает в силу человеческий фактор – после рассылки писем коммерсанты в течение нескольких дней должны лично обзвонить всех потенциальных клиентов. Иначе можно считать, что работа проделана зря. Не стоит забывать и об участии в семинарах, конференциях, размещении информации о компании в различных справочниках и базах данных. Все это поможет привлечь новых клиентов. Получается, что все дороги ведут к продавцам. Кто у вас работает?

Эволюция продавца

За последние 20 лет среднестатистический продавец серьезно видоизменился. «Никогда не забуду, как в 1990 году я



Чтобы все услышали

После того как вы осознали свои конкурентные преимущества, надо сделать так, чтобы о вас все узнали. Первое, что приходит в голову, – реклама. Однако бизнес-тренер предупреждает: не стоит переоценивать ее возможности. «Максимум, что может обеспечить реклама, – это обращения потенциальных клиентов. Чтобы превратить эти обращения в продажи, необходимо провести с клиентом переговоры, подготовить и подписать документы, взять деньги. И если ваши менеджеры по продажам работают неэффективно, они могут свести к нулю результат любой рекламы», – предостерегает владелец холдинга «Капитал-Консалтинг» Константин Бакшт. В результате может показаться, что реклама оказалась неэффективна для увеличения продаж. На самом деле это не так. Просто реклама обеспечила то, что могла, – обращения клиентов. Исключение из этого правила – продажи потребительских товаров в супермаркетах, где участие продавцов в процессе покуп-

Идеальный продавец должен одновременно рассматривать две точки зрения. Первая – точка зрения консультанта, который предоставляет бизнес-выгоду для клиента. Вторая – точка зрения стратега, причем в интересах своей собственной компании

отстоял очередь в McDonald's на Пушкинской. Передо мной была женщина, которой продавщица ресторана, передавая поднос с заказом, улыбнулась и сказала: «Спасибо за покупку, приходите еще». Женщина просто остолбенела. А потом попросила девушку: «А скажите, пожалуйста, это еще раз», – вспоминает Дмитрий Норка. В то время количество товаров нараста-

ло лавинообразно. «Продавцу было все равно, что и кому продавать. Навыки строились на обмане покупателя. В выигрыше оставался только продавец, и это продолжалось до середины 1990-х, пока по улицам не стали ходить люди со значками «Если хочешь получить в морду – продай мне «Гербалайф». Это очень яркий пример иммунитета. Людям надоело «втюхивание» и «впа-

ривание», – улыбается Норка. И тогда на арену вышел продавец-помощник. Он уже умел задать вопрос, выслушать ответ и завоевать уважение покупателя. Но и этот продавец оказался не идеален. «Их учили психологи и упустили самое главное – коммерческую основу», – говорит Норка. Он считает, что идеальный продавец должен одновременно рассматривать две точки зрения. Первая – точка зрения консультанта, который предоставляет бизнес-выгоду для клиента. Вторая – точка зрения стратега, причем в интересах своей собственной компании. То есть если раньше продавцы ориентировались на доход, то их преемник ориентируется на себестоимость реализованной продукции, на сокращение цикла продаж, на умение ориентироваться в бизнесе покупателя.

Не стоит искать такого супер-продавца на стороне. Повнимательнее присмотритесь к уже работающему у вас отделу продаж.



Константин Бакшт: как усилить продажи

СОВЕТ 1: Перестаньте работать как информационно-справочное бюро.

Знаете, как проще всего запороть входящий звонок? Звонок.

- Добрый день, компания «СтройПрофи-2000».
- Здравствуйте, а сколько у вас стоит гипсокартон?
- 135 рублей за метр.
- Спасибо (вешают трубку).

Мораль: необходимо хотя бы ненадолго втянуть клиента в разговор. Дать достаточно информации, чтобы заинтересовать его. Но недостаточно для того, чтобы его интерес был удовлетворен. Тогда есть шанс, что он приедет.

СОВЕТ 2: Разработайте стандарты ответа на телефонный звонок и переговоров с клиентом.

Большинство продавцов-консультантов в салонах – молодые сотрудники не очень высокой квалификации. Те-

кучка среди них может быть значительной. Необходимо закладывать эффективные схемы работы в технологии и стандарты, оформленные документально. В этих технологиях и стандартах закладывается весь опыт, который нарабатывали предыдущие сотрудники. Именно по ним вы и будете обучать новых сотрудников.

СОВЕТ 3: Собирайте статистику входящих обращений клиентов и ведите ее анализ.

Чтобы эффективно вести работу с клиентами на входящем потоке, необходимо знать, откуда этот поток берется. Вам необходимо знать:

- сколько обращений клиентов было за неделю и благодаря каким публикациям и рекламным акциям они появились;
- сколько процентов обратившихся к вам клиентов целевые, то есть интересуются тем, что реально может им предложить ваша компания.

“ Если самого важного для продаж человека, например вас, нельзя изъять из бизнеса, чтобы продажи не ушли «в пике», – это не система продаж, а ерунда “



Константин Бакшт, владелец холдинга «Капитал-Консалтинг»

«Нужно тщательно проанализировать его работу. После чего аккуратно внедрить недостающие компоненты. И выстроить на его основе профессиональную систему продаж. Вас не устраивает, как они работают? Не надо их увольнять. По моему опыту, сотрудники первых моих отделов продаж плохо работали не потому, что все как один были

негодными профессионалами. А потому, что руководство компании не выстроило систему продаж, в которой они могли бы эффективно работать», – говорит Бакшт.

Незаменимых нет

Если «звезды» продаж уже найдены, самое время сформировать из них команду. Необходимо, чтобы управление бизнесом, в том числе отделом продаж, было выстроено на нескольких взаимозаменяемых руководителях. «Чтобы проверить, выполняется ли эта цель, вам надо выстроить в уме всех людей, занимающихся продажами. По очереди – от самого важного для продаж человека в компании и далее по убыванию значимости. Так вот, если самого важного для продаж человека, например вас, нельзя изъять из бизнеса, чтобы продажи не ушли «в пике», – это не система продаж, а ерунда», – рассказывает Бакшт. По его мнению, в профессиональной системе продаж от двух до четырех са-

■ Желательно зафиксировать контакты (ФИО и телефоны) большинства обратившихся к вам клиентов.

СОВЕТ 4: Добавьте душевного тепла в обработку входящих звонков.

Клиент, которому нужно что-то приобрести, составит список компаний, которые продают интересующие его товары и услуги. И будет прозванивать их по очереди. Чем вы можете привлечь его внимание? Установите с ним по телефону максимально личный контакт! Покажите, что он интересуется вас как человек, а не только как денежный мешок.

СОВЕТ 5: При входящем звонке перспективного клиента не только приглашайте его к себе, но и сами набивайтесь к нему в гости!

Лучшая возможность для продажи – личная встреча. Поэтому мы так стараемся при обработке входящего звонка пригласить клиента к нам. Но кто сказал, что это – единственный вариант встречи с клиентом? Вариант, когда мы сами выезжаем к нему в гости, ничуть не хуже! Многим корпоративным заказчикам будет проще

принять вас у себя, чем выезжать куда-то. А значит, вы первым среди всех конкурирующих компаний встретитесь с клиентом лично.

СОВЕТ 6: Больше встреч!

Простейшие требования по статистике встреч: 2–3 встречи в день, 10–15 встреч в неделю. Это когда офисы и производства потенциальных клиентов находятся в разных концах города, а средняя продолжительность встречи – около часа. Если менеджеры по продажам делают от одной до трех встреч в неделю – они зарабатывают в несколько раз меньше, чем могли бы.

СОВЕТ 7: Разделите активные продажи и прием входящих обращений. Введите дежурство.

Допустим, в понедельник дежурит Петр. Он сам делает «холодные» звонки, работает с документами, из офиса нигде не выезжает. Все входящие обращения, поступившие от клиентов в этот день, – его законная добыча. А во вторник дежурит Мария, и входящие обращения в этот день принимает она. И так далее – все коммерсанты отдела дежурят по очереди.



мых важных для продаж людей могут быть изъяты из бизнеса одновременно. При этом продажи, конечно, могут снизиться. «Но если цель гарантированного сбыта при этом будет выпол-

няться все равно, значит, цель независимости от кадров также выполняется. Проверяется достижение этой цели очень просто. Когда вы считаете, что профессиональная система

продаж уже построена, отправляетесь вместе с нужным количеством ключевых людей в отпуск. За рубеж. На две недели. Без мобильных. После вашего возвращения вы сразу увидите, насколько успешно была достигнута цель независимости от кадров», – резюмирует Бахшт.

Кризис-катализатор

Именно сейчас продавцам и придется поднапрячься. Ведь до кризиса 2008 года конкуренции как таковой на рынке не было. «Последние два года методы выстраивания конкурентных стратегий были у всех на устах. Однако, если говорить откровенно, конкуренция в то время не была жесткой. Ведь спрос в некоторых отраслях и сегментах превосходил предложение. Да, кто-то зарабатывал больше, кто-то зарабатывал меньше, но вопрос жизни и смерти не стоял. В принципе хватало всем, и выживали все», – рассуждает Дмитрий Норка. Од-

СОВЕТ 8. Разработайте «технологии холодного звонка». «Холодные звонки» – это звонки в организации – потенциальные заказчики, с которыми у вас еще не установлены отношения. Звонки середнячка по эффективной технологии значительно более эффективны, чем звонки опытного коммерсанта, импровизирующего при каждом звонке. Причин тому много. Например, наилучшая продолжительность звонка для назначения встречи – две минуты. Среднячок делает 10–15 звонков в час. И вероятность успеха высока при каждом звонке. А опытный коммерсант тратит 15–20 минут на звонок. Количество звонков уменьшается в разы, а вероятность назначения встречи при каждом звонке... тоже снижается. Мораль: разработайте хорошую «Технологию холодного звонка», и пусть ваши коммерсанты делают звонки строго по ней.

СОВЕТ 9. Используйте для ключевых переговоров переговорные бригады.

Есть много преимуществ в том, чтобы направлять на ключевые переговоры нескольких сотрудников, а не одного, как это происходит во многих компаниях. Статус вашей компании в глазах потенциального клиента возрастает автоматически. Три классических варианта:

- Вместе с коммерсантом на переговоры направляется технический эксперт. Он берет на себя технический блок переговоров.
- Сильнейший переговорщик компании «дожимает» сделку – со своим клиентом или с клиентом молодого бойца – для передачи опыта.
- Если опытных коммерсантов под рукой не оказалось, пара начинающих сотрудников может произвести на клиента лучшее впечатление, чем один.

СОВЕТ 10. Увеличьте сумму контракта.

Важно понимать, что каждый коммерсант может заключить лишь определенное количество сделок в месяц – и не больше. Есть два пути увеличения доходов компании за счет активных продаж:

- увеличивать количество продающих коммерсантов;
- увеличить среднюю сумму контракта.

Первый вариант имеет свои пределы. К тому же линейно растут не только доходы, но и затраты.

А вот второй вариант может обеспечить увеличение продаж. Что именно вы можете продать клиенту за такие деньги? Какой товар, какие дополнительные услуги? Разрабатывайте план выхода на контракты нового уровня!



Если
бизнес становится
убыточным, то иногда
единственный путь
к спасению – быстро
резать по живому

нако кризис внес свои коррективы в эту ситуацию. Если до кризиса компании покупали много и расставались с деньгами проще, то сейчас ситуация меняется коренным образом. Часто достаточно всего нескольких месяцев убытков, чтобы сгубить бизнес, который до этого процветал много лет. «Причина в том, что сколько бы ни было доходных месяцев, эти доходы не остаются где-то в заначке. Они сразу направляются либо на развитие бизнеса, либо в карманы собственников. И когда приходят голодные месяцы, деньги на покрытие убытков взять неоткуда. Ведь не отпилишь четверть станка, чтобы выдать зарплату! Можно, конечно, взять кредит в банке. Но, в первых, «банки предпочитают давать деньги тем, кто в деньгах не нуждается». И, во-вторых, если не ликвидировать причины убытков и компенсировать убытки заемными средствами, финальное падение будет еще более ужасным. Если бизнес становится убыточным, то иногда единственный путь



к спасению – быстро резать по живому», – говорит Константин Бакшт. «В ближайшее время для многих коммерсантов вопрос будет стоять ребром: остаться на рынке или вывести деньги из бизнеса и отправить-

ся разводить кур», – добавляет Норка. По его мнению, финансовый кризис переживут лишь те продавцы, которые научатся мыслить по-новому, которые из «говорящих брошюр» сумеют стать бизнесменами.

Когда два года назад компании «Бондюэль» понадобилось разослать в подарок кухонные прихватки 30 тысячам участников промо-акции, компания воспользовалась только что появившейся тогда самой экономичной услугой по пересылке мелких товарных вложений – интерактивным почтовым отправлением (ИПО). ИПО оказалось надежной и недорогой почтовой услугой, и сегодня она востребована у десятков крупных российских компаний. Об услуге рассказывает руководитель отдела по привлечению клиентов Дирекции почтовых услуг ФГУП «Почта России» Марина Гончарова.



Сувенир в конверте

текст
Ада Аверева
фото
Лидия Надеина

Что такое ИПО?

Это интерактивное почтовое отправление, которое представляет собой простое почтовое отправление с товарным вложением. Оно выглядит как открытка с впаиваемым небольшим плоским предметом (компакт-диском, сувениром, брелоком, пробником товаров) либо как конверт с аналогичными вложениями. Вес может составлять до 150 г. Максимальный размер ИПО – 162 x 229 x 10 мм; минимальный – 90 x 140 x 1 мм. Форма – прямоугольная в рамках размеров.

Как появилась необходимость создания подобной услуги?

В 2005 году в России изменились правила оказания услуг почтовой связи. До этого момента мелкие товарные вложения разрешалось отправлять в простых бандеролях. После при помощи бандеролей решили пересылать только письменные сообщения, книги и фотографии. Товарные вложения стало возможно пересылать либо в посылке, либо бандеролями первого класса. Сложилась ситуация, в которой мелкие и малоценные вложения – сувениры, ручки, компакт-диски – приходилось отправлять дорогостоящими отправлениями, например посылками. Иногда стоимость такой рассылки намного превышала стоимость вложения. Для того чтобы сделать рассылку мелких товарных вложений доступной, в Почте России разработали услугу «Интерактивное почтовое отправление».

Как зависит стоимость отправления от веса ИПО?

Стоимость пересылки ИПО напрямую зависит от веса. На сегодняшний день уста-



новлен тарифный шаг в 50 г. Отправление ИПО весом до 50 г обойдется в 17 руб., от 50 до 100 г – 22 руб., от 100 до 150 г – 27 руб. Оплата пересылки подтверждается почтовыми марками или отгисками франкировальной машины.

Куда можно отправить ИПО? Сколько времени занимает пересылка?

ИПО пересылается только по территории Российской Федерации. К сожалению, его нельзя отправить за границу. Сроки пересылки приравниваются к действующим срокам пересылки посылок по территории Российской Федерации.

Можно ли отследить, где в данный момент находится отправленное ИПО?

К сожалению, нет. ИПО – это простое почтовое отправление, ему не присваивается штрихкодированный идентификатор, поэтому отследить путь его прохождения невозможно. В связи с тем что ИПО – нерегистрируемое отправление, Почте России удалось установить доступные тарифы.

Для сравнения: пересылка из Москвы ИПО с диском весом до 50 г обойдется в 17 руб., при отправке аналогичного вложения Отправлением первого класса – 80 руб., а посылкой, тариф на которую зависит от региона назначения и шаговым тарифом в 500 г, будет стоить не меньше 90 руб.

Очевидно, что 17 руб. за отправление – это наиболее доступная цена для доставки мелкого товарного вложения.

Что нужно сделать, чтобы отправить письмо с мелким товарным вложением?

Почта России предлагает клиентам две возможности. Во-первых, для пересылки компакт-дисков можно приобрести готовые картонные конверты в отделениях почтовой связи, которые мы уже испытали в почтовой сети и можем гарантировать сохранность вложения при доставке. Этот вариант будет особенно удобен для физических лиц. Во-вторых, заинтересованная компания может самостоятельно изготовить открытку с впаиваемым вложением или конверт для него. В этом случае прежде чем изготовить шаблоны ИПО, их нужно обязательно согласовать с Почтой России. Мы понимаем, что кому-то из наших клиентов удобнее самим разработать упаковку, и не хотим ограничивать их маркетинговые возможности, но обязательно требуем согласовывать шаблоны с нами.

В заграничной почтовой сети отправления, подобные ИПО, ходят уже много лет. Именно они натолкнули сотрудников Почты России на идею создания аналогичной услуги



товар лицом

Почему нужно согласовывать шаблон и макет конвертов или открыток с ИПО?

ФГУП «Почта России» заинтересована в качественном оказании услуги и просит согласовывать макеты ИПО в первую очередь в интересах клиентов. Мы должны убедиться, что вложение не отклеится, не потеряется в пути, пробник не порвется и не залетит письмо и т.д. Кроме того, мы следим за правильным расположением адресных полей и написанием почтовых индексов, так как в настоящее время Почта России запускает автоматизированные сортировочные центры, для работы которых правильность написания перечисленных пунктов имеет большое значение.

Есть и другие тонкости. Например, мы периодически просим изменить расположение диска на открытке. Диск не должен находиться напротив места для марок, поскольку оператору нужно погасить марки календарным штемпелем. Наши операторы постепенно переходят на мягкие штемпели, но для сохранности вложения этот момент лучше учитывать.

Для пересылки компакт-дисков можно приобрести готовые картонные конверты, которые уже испытаны в почтовой сети



МНЕНИЕ

Валентин Овчинников, директор ATOLL.SV (г. Москва):

— Об услуге «Интерактивное почтовое отправление» я узнал на сайте Почты России почти сразу после ее появления. Компания ATOLL.SV выпускает путеводители на DVD по Москве и Московской области, которые реализуются в розничной сети Москвы и Московской области. Наши путеводители в конвертах — это гид с бонусом в виде конверта, воспользовавшись которым вы можете отправить ИПО.

Целенаправленно с услугой ИПО мы работаем по изготовлению конвертов для пересылки CD/DVD-дисков. Макет конвертов согласован с Почтой России, заказывают их преимущественно компании, занимающиеся директ-маркетингом. Среди наших клиентов: IBM, производитель оборудования «Эрвист» и другие

компании. Есть интерес у артистов. Мы производим как стандартные конверты, так и индивидуальные. Стоимость корпоративного конверта зависит от тиража.

Сложность в том, что услуга новая и в регионах о ней пока мало кто знает. И хотя за год мы реализовали в Москве довольно большое количество таких конвертов, пока что региональные компании недостаточно информированы об этой услуге.

Я слышал рассуждения, что рассылать диски бессмысленно, потому что любой файл можно выложить в Интернет. Не согласен с этим, потому что письмо с диском, на конверте которого наклеены марки и которое прошло долгий путь до адресата, вызывает совсем другие, более теплые эмоции. Думаю, что со временем, когда об этой услуге узнает как можно больше компаний и частных лиц, она начнет развиваться активнее.



Какие мелкие товарные вложения допустимы в ИПО?

В ИПО можно пересылать самые разные вещи: CD/DVD-диски, пластиковые карты, плоские брелоки и магниты, пробники товаров, сувениры. Например, сейчас один из клиентов согласовывает с нами такое интересное вложение, как детский подгузник. Сначала у нас были сомнения по размеру этого вложения, но компания придумала способ помещать

Сколько времени занимает согласование шаблона конверта или открытки с вложением?

В зависимости от макета, согласование занимает от одного до трех дней. Согласитесь, это совсем недолго! Компаниям из регионов не нужно даже пересылать макет в Аппарат управления ФГУП «Почта России», они могут согласовать его в филиале Почты России. Наши коллеги сами принимают решения по поводу допустимости вложений, а мы помогаем им отслеживать правильность оформления адресной строки.





Компаниям, самостоятельно производящим упаковку для ИПО, необходимо согласовывать макет и шаблон для подтверждения правильности расположения адресных полей.

Планируется ли сделать ИПО регистрируемыми?

Поскольку каждому из регистрируемых писем присваивается номер, то пересылка регистрируемых ИПО потребует больших трудозатрат, из-за чего стоимость их отправления приблизится к стоимости пересылки бандероли первого класса. Это будет невыгодно, в первую очередь, самим компаниям-отправителям. Таким образом, на настоящий момент введение категории регистрируемого ИПО не рассматривается.

Кто пользуется данной услугой?

В первую очередь, это компании, занимающиеся директ-

маркетингом. ИПО с дисками рассылаются клиентам для ознакомления с новинками либо для подведения итогов после значимых мероприятий. На дисках могут находиться каталоги, релизы, поздравления. Другая группа заинтересованных в услуге компаний – это производители готовых ИПО для продажи в розничной сети.

подгузник в вакуумную упаковку, благодаря чему вложение стало соответствовать нашим стандартам.

Каковы перспективы развития интерактивных почтовых отправок?

Почта России планирует ориентировать данную услугу на молодежь в качестве пользователей и юридических лиц – в качестве потенциальных партнеров. Одно из направлений развития услуги – это выпуск тематических открыток, приуроченных к разным событиям, например Новый год, 8 Марта, юбилей, день свадьбы. Шаблоны ИПО будут выглядеть как открытка с пустым диском и удобным для запечатывания клеевым слоем. Пользователь сможет купить такой шаблон, записать на диск свою информацию и отправить по почтовой сети. По нашим данным, подобные шаблоны очень востребованы в свадебных салонах, поскольку многие молодожены с удовольствием рассылают гостям, побывавшим на свадьбе, фотографии или видео. Молодые люди являются потенциальной целевой аудиторией нашей услуги, поскольку для них привычно записывать информацию на диски.



МНЕНИЕ

Александр Сенькин, продюсер
ООО «Парад-ТВ» (г. Москва):

– Мы начали производить DVD-открытки сразу после появления услуги ИПО. Например, к юбилею Юрия Башмета мы выпустили эксклюзивный тираж открыток с диском, на котором были записаны видеоклипы и фрагменты его концерта на Красной площади в честь 60-летия Парада Победы в Великой Отечественной войне. Другую DVD-открытку мы делали по специальному заказу для Любви Казарновской.

Сейчас в продаже имеются DVD-открытки с фильмом о храме Христа Спасителя. В ближайшее время можно будет купить DVD-открытки с фильмами о музее-усадьбе «Архангельское», серию DVD-открыток, выпущенных совместно с Третьяковской галереей. Готовятся к выпуску DVD-открытки с фильмами по музеям Московского Кремля. Мы провели переговоры с почтовыми отделениями Москвы, Санкт-Петербурга и Краснодарского края и выяснили, что они готовы продавать

DVD-открытки в своих отделениях связи.

У нас также есть опыт рассылки DVD-открыток с использованием системы direct mail. Первопроходцами в этом были немецкая Heidelberg и сеть фитнес-клубов World-Class. 2500 открыток с уроками и мастер-классами по фитнесу, снятые и смонтированные нашей компанией, разошлись по России. К сожалению, пока открытки с дисками пересылаются только по территории нашей страны. Иностранные туристы не могут отправить на родину такие открытки без конвертов. В мире сейчас начинается открыточный бум. Люди вновь ценят личное неформальное почтовое послание. Мы проводили предварительное маркетинговое исследование и уверены, что открытки с дисками станут востребованным сувениром для иностранцев, посещающих Москву, а Почта России получит много новых клиентов.

Почта Финляндии готова к Рождеству



Официальное название почтовой службы Финляндии – Itella Corporation.

В настоящее время организация ведет деятельность в трех направлениях как внутри страны, так и за рубежом. За каждое направление отвечает отдельное подразделение компании:

- Itella Mail Communication – печатные коммуникации и услуги по доставке;
- Itella Information – аутсорсинговые решения в области информационной логистики и управления информационными потоками;
- Itella Logistics – услуги в области логистики, доставки и управления потоками грузов.

В Финляндии компания предоставляет услуги в области доставки писем и посылок пять дней в неделю. Она обслуживает 250 тыс. корпоративных клиентов по всему миру под брендом Itella и около 5,3 млн частных клиентов в Финляндии – под брендом Posti. Надо

отметить, что 96% доходов компании получает от обслуживания компаний и организаций. Среди ее основных клиентов – организации, работающие в таких отраслях, как торговля, средства массовой информации, финансы, телекоммуникации и государственный сектор. Международный бизнес компании приносит ей около 31% дохода.

Itella Corporation на 100% находится в собственности государства. В качестве акционерной компании открытого типа с ограниченной ответственностью она существует

с 2001 года. Управляет почтовой службой Финляндии Министерство транспорта и коммуникаций.

Почтовая доставка Itella

Itella Mail Communication предоставляет услуги в области доставки писем и посылок, в сфере директ-маркетинга и распространения печатных изданий, а также решения в области клиентских отношений и маркетинга.

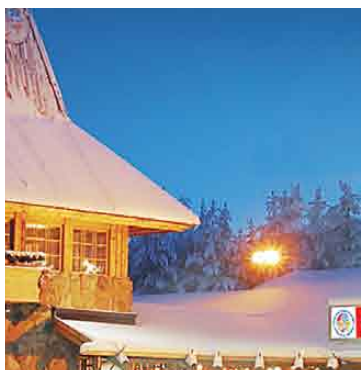
Itella Mail Communication доставляет почтовые отправления пять дней в неделю во все уголки страны. Газеты

текст
Мария Мацковская

Централизованная доставка почтовых отправлений в Финляндии начала развиваться в 1638 году. Этот год считается официальной датой создания почтовой службы страны. До 1994 года в Финляндии действовала монополия национальной почтовой службы на доставку писем, отмена которой положила начало конкуренции в отрасли. Глобальная миссия компании – помогать клиентам добиваться повышения уровня конкурентоспособности через обеспечение полного комплекса индивидуальных инновационных решений. Деятельность за рубежом компания ведет в странах Северной и Центральной Европы и в России.

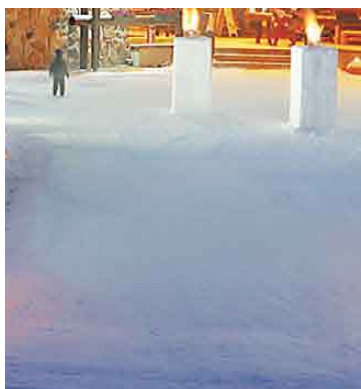


и журналы частным лицам и вовсе приходят без выходных, чтобы каждый подписчик получал издания, которые он привык читать не позднее чем к завтраку. Доля финского рынка доставки печати, принадлежащая Itella, составляет 75%, безадресных рассылок – более 40%. Сильная сторона Itella Mail Communication – ее доступ к более 5,3 млн потре-



ITELLA CORPORATION В ЦИФРАХ

- В 2008 году объем продаж группы компаний составил 1,9 млрд евро.
- Численность персонала – 31 700 человек.
- Представительства – в 10 странах Европы.



бителей и 240 тыс. организаций в Финляндии. Конкурентоспособность компании определяется самой подробной адресной базой, а также высокой скоростью процесса сортировки и доставки. Почтовые услуги частным клиентам компания предоставляет под брендом Posti. Это отправка и доставка почтовых

отправлений, оплата счетов. Услуги доступны в почтовых отделениях, по телефону или через Интернет. Около 17 тыс. почтальонов и сортировщиков гарантируют своевременную доставку писем, журналов и других почтовых отправлений в 2,5 млн финских семей. Самый привычный способ

отправки письма – отнести его в почтовый ящик, которых в Финляндии около 8000. Они расположены на самых оживленных трассах и улицах городов. Для того чтобы отправить посылку, следует прийти в одно из почтовых отделений страны. Электронные услуги, такие как Mobile Postcard и ePostcard, дают клиентам



ITELLA INFORMATION В ЦИФРАХ

- В данном подразделении работает 1900 сотрудников компании.
- В 2009 году Itella Information Digitalization обработала около 110 млн документов, 25 млн из которых – счета. Кроме того, в рамках предоставления услуги заархивировано почти 500 млн документов.

компании альтернативную возможность почтовой коммуникации.

Mobile Postcard – самый быстрый способ отправления традиционной открытки с поздравлением, приглашением и т. д. Заказы на эту услугу компания получает с мобильного телефона клиента, который может использовать как предложенные в виртуальном виде открытки, так и свои собственные картинки. Послать открытку в любую точку мира стоит 1,90 евро, эта сумма снимается со счета мобильного телефона клиента. Открытка ePostcard отправляется

с компьютера отправителя, а адресату доставляется в виде красивой бумажной открытки, которая может быть самых разных размеров, даже А4. Стоимость отправки – от 1,80 до 2,90 евро, в зависимости от размера.

Национальная почтовая сеть Posti состоит из 1300 почтовых отделений, расположенных практически в каждом городе или муниципалитете континентальной Финляндии. Из них 300 – это почтовые отделения, а 1000 – почтовые точки, владельцами которых являются частные лица, с которыми Itella заключила договор на предоставление услуг – отправки и доставку почтовых отправлений, продажу почтовых товаров, в том числе конвертов и марок. Почтовые контактные центры в Хельсинки, Савонлинне, Куопио и Рованиemi осуществляют клиентское обслуживание и торгуют товарами, которые выпускает Почта Финляндии. Почтовые отделения остаются самыми популярными местами получения посылок и других почтовых отправлений, для получения которых требуется подпись клиента, однако все чаще посылки доставляют прямо адресату вне зависимости от того, кем оплачивается доставка – отправителем или получателем.

Другой способ получения почтовых отправлений – электронный, здесь эта услуга осуществляется под брендом NetPosti. Это онлайн-услуга, электронный аналог традиционного почтового ящика и архива документов. Клиенты могут в электронном виде

получать письма, которые мы привыкли видеть в виде бумаж-



ных документов. Это счета, квитанции, письма от государственных органов или от учреждений здравоохранения. Полученные письма хранятся в виде архива, в случае необходимости их можно распечатать. Эта услуга не аналогична обычной электронной почте, в ящик клиента приходят лишь письма от одобренных им отправителей. Дополнительная услуга NetPosti – доступ клиента к более 1000 официальных бланков, которые он может заполнить и в режиме онлайн отправить в государственные учреждения, с которыми у почтовой службы есть договоренность.

Исследование, которое Itella провела среди своих клиентов в 2008 году, показало, что 82% опрошенных довольны тем, как компания предоставляет почтовые услуги под брендом Posti. Потребители оценивали почтовые услуги в целом и отметили, что за последние пять лет их качество постоянно повышалось. По шкале от одного до пяти почтовые операции Itella получили оценку 3,15.

Почтовая служба Финляндии продолжает инвестировать в модернизацию сортировки почтовых отправлений, начатую в 2007 году. К концу 2009-го новая технология сортировки будет использоваться в четырех городах Финляндии: Оулу, Куопио, Тампере и Хельсинки. Эти центры будут обрабатывать не только заказные письма, как сейчас, но и все директ-маркетинговые рассылки, обычные письма и часть журналов. Другие центры сортировки (в Лаппеенранте, Турку и Сейнайоки) будут работать в обычном режиме, получая и сортируя партии почтовых

ITELLA MAIL COMMUNICATION В ЦИФРАХ

■ В подразделении Itella Mail Communication работает более 19 тыс. человек.

■ В 2007 году Itella Mail Communication начала осуществление инвестиционного проекта модернизации доставки почтовых отправлений и процесса их сортировки, окончание которого намечено на 2011 год. Компания вложила в проект 160 млн евро.

■ Каждый рабочий день Itella Mail Communication сортирует, перевозит и доставляет 12 млн почтовых отправлений, среди них – письма, газеты, журналы, рекламные рассылки и т. д.

отправлений, в первую очередь – заказных писем.

На осуществление проекта модернизации нужно еще около 18 месяцев. По оценкам экспертов, его завершение увеличит к концу 2010 года эффективность работы почтовой службы Финляндии на 360 человеко-лет. Сегодня в Финляндии почтовая сортировка дает рабочие места, соответствующие 2100 человеко-годам, для чего требуется 2355 постоянных работников. За переходный период станет понятно, насколько можно повысить эффективность за

счет естественной текучести рабочей силы – выхода сотрудников на пенсию и перевода работников на другие должности в рамках компании, их переобучение.

Модернизация была начата два года назад, когда почтовая отрасль всего мира оказалась лицом к лицу с крупнейшими переменами в своей истории. Рост электронных коммуникаций и необходимость повышения эффективности в свете открытия почтового рынка Европы для конкуренции, которое намечено на 2011 год, стали неотъемлемой частью этих перемен. Ожидается, что доставка писем во всех городах Финляндии вскоре станет объектом конкуренции. Кроме того, дигитализация коммуникаций, особенно отправки счетов – как банковских, так и на оплату коммунальных и других услуг, играет огромную роль в снижении количества почтовых отправлений. Itella готовится к этим переменам загодя, уже два года компания ведет переговоры со своими работниками. В ходе этих переговоров почтовой службе и ее сотрудникам удастся находить взаимовыгодные решения. Так, сокращение рабочей



недели на модернизируемых сортировочных центрах было отчасти отменено, а отчасти перенесено на более поздний срок. Эта мера к настоящему моменту коснулась 410 работников компании, каждый из которых работал на 30 рабочих дней в год меньше. До апреля 2010 года такие же меры будут применены еще к 1000 работникам.

Однако планы модернизации компании простираются шире инвестиционного проекта в почтовую сортировку. Еще одна ожидаемая крупная реформа – новая модель оплаты труда и рабочего времени, основанная на оценке эффективности работы сотрудников.

Информационные технологии Itella

Itella Information – ведущий рационализатор информационных потоков и электронного выставления счетов в Европе. Данные услуги компании связаны с процессами финансового администрирования. Это решения эффективной обработки входящих инвойсов организаций и выставление счетов в электронном или печатном виде.

Среди клиентов Itella Information – тысячи компаний и организаций в Европе – как крупных, так и мелких. Услуги разного масштаба удовлетворяют разные потребности клиентов: от стандартного набора услуг до полномасштабного аутсорсинга бизнес-процессов и финансового администрирования. Itella Alligator, например, заключается в предоставлении клиенту электронных инструментов финансового администрирования, решения осуществления продаж и закупок, выставления счетов, расчета заработных плат и бухгалтерского учета.

Стандартную модель услуг Itella Information можно описать словами «от бумажного к электронному виду». Это выставление счетов, их электронная доставка, сканирование и архивирование. Для предоставления данной услуги компания создала стандартный пользовательский интерфейс. Электронные формы с логотипами, бланки и штрихкоды для различных клиентов, а также электронная подпись позволили сделать услугу персонализированной. Среди клиентов



ITELLA LOGISTICS В ЦИФРАХ

■ В 2008 объем продаж составил 813 млн евро.

■ Численность персонала – 10 тыс. человек в восьми странах: Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания, Эстония, Латвия, Литва, Россия. В других странах Европы и Азии компания работает через сеть партнеров.



Itella немало транспортных компаний, поскольку данная услуга позволяет отправлять покупателям транспортные билеты, которые распечатываются на специальных защищенных бланках. Электронное архивирование позволяет загрузить и просмотреть уже отправленные документы. Это очень удобно, если, например, клиент, обращается с жалобой.

Логистическое подразделение Itella

Itella Logistics поддерживает и развивает бизнес своих клиентов, предоставляя услуги в области транспортировки и сопровождения, перевозок и доставки грузов, складские услуги. Среди ключевых компетенций компании – комплексные решения в рамках логистической цепочки движения товара от производителя до конечного потребителя. Решения, которые предоставляет Itella, основаны на самых современных информационных технологиях, поэтому они позволяют клиентам компании отдавать на аутсорсинг как части деятельности в области логистики, так и всю логистическую цепь в целом.

Логистические центры Itella получают по поручению клиента входящие товары, обрабатывают их и доставляют в любую точку мира. Базовые решения могут быть усовершенствованы. Например, возможна предварительная сортировка или упаковка товаров, добавление к ним маркетинговых материалов или штрихкодов-ценников, откладывание или обработка товаров, представляющих опасность.

Itella предлагает своим клиентам огромный опыт в быстрой доставке потре-



бительских товаров, торговлю запчастями, логистику жидких и модных товаров. Например, если дело касается текстильной отрасли, то компания предоставляет услуги от фрахта сырья до доставки конечной продукции в магазины, в промежутке отгладив одежду, разложив по размерам и приделав к каждой вещи защитный ярлычок. Клиент может «мониторить» процесс, отданный Itella на аутсорсинг, в реальном времени.

В прошлом году Itella Logistics расширило свое присутствие в России, купив 90% акций Национальной логистической компании (НЛК). Благодаря этому доля рынка финского оператора в России выросла с 5% до 20-25%.

Рождество – трудное, но приятное время

Itella Corporation – самая рождественская почтовая служба в мире, ведь жители страны уверены, что Рождественский дед (Святой Николай, Дед Мороз, Санта-Клаус или как бы вы его ни назвали) живет именно у них – в Лапландии. Потому-то главное почтовое отделение Санта-Клауса, или Йоулупукки, как его здесь называют, расположено в Финляндии. Конечно, отчасти это туристический аттракцион, однако в то же самое время это настоящее почтовое отделение, которое под Рождество

РОЖДЕСТВО В ЦИФРАХ

■ Коммерческая почта Санта-Клауса:

- 150 тыс. писем в год;
- коммерческий тариф (письмо с оплаченным ответом – 6 евро);
- 3500 временных сотрудников.

работает гораздо больше, чем все остальные. Над входом в почтовое отделение Санта-Клауса, расположенное в городе Рованиemi, что за полярным кругом, висит надпись «У нас Рождество каждый день». Почтовые служащие этого отделения, одетые в костюмы эльфов, очень заняты: ежедневно под Рождество сюда приходит от 20 до 30 ящиков писем. Говорят, почтовики относят письма в кабинет Санты, который расположен здесь же, в каминном зале почты, и он пишет ответы на письма детей. Когда Санта не работает там, сидя в своем кресле-качалке, в кабинет пускают посетителей. Они рассматривают подарки детей, качаются в кресле Санты и слушают рождественские гимны, которые звучат здесь круглый год.

Письма Санта-Клаусу пишут и летом. Не в сезон здесь получают около 150 писем в день, и служащие главного почтового отделения Санта-Клауса отвечают на все, в которых указан обратный адрес. Интересно, что адрес самого Санта-Клауса верен далеко не всегда, но все послания, адресованные Санте, со всей Финляндии направляют именно сюда, в Рованиemi за полярным кругом.

А ведь были времена, когда дети сжигали письма к Санте, веря, что так они попадут в его волшебные руки. Все изменилось, когда почтовые службы мира решили, что на такие письма стоит отвечать – по крайней мере на те, в которых указан обратный адрес. Впервые это было сделано в 1912 году в США. На веб-сайте Itella нет информации о том, когда почтовая служба Финляндии вступила в рождественский марафон, однако рассказывается о том, что на полученные Санта-Клаусом письма всегда отвечают на том языке, на котором они написаны, – для этого в почтовой службе Финляндии работают 60 переводчиков.

Помимо писем Санте, Рождество – самое горячее время по открыткам. В этом году финские почтовики ожидают около 53 млн поздравительных открыток, которые, несмотря на продолжающееся падение объемов продаж почтовых отправлений, сохранили свою популярность. Для обработки растущего количества корреспонденции в этом году почтовая служба нанимает 3500 временных работников – в основном в сортировочные центры, где будет обрабатываться рождественская почта.

Каталог, который ждали

В декабре этого года выходит в свет официальное издание Федерального агентства связи «Государственные знаки почтовой оплаты. Почтовые марки Российской Федерации 1992–2009 гг.», подготовленный ФГУП «Издатцентр «Марка». Для почтовой администрации и филателистов России это событие является знаменательным, поскольку впервые с 1992 года почтовые марки и блоки, малые листы и листы с оформленными полями, а также буклеты собраны на страницах одного издания.

ТЕКСТ
Евгений Обухов

Первые знаки почтовой оплаты нового государства – Российской Федерации – вышли в почтовое обращение в январе 1992 года. За восемнадцать лет появилось более полутора тысяч почтовых выпусков, в том числе шесть выпусков стандартных почтовых марок РФ, более десятка совместных выпусков с почтовыми администрациями стран СНГ и дальнего зарубежья. Как следствие, возникла необходимость в систематизации сведений о многообразии тем, сюжетов и форм, способах печати и новейших технологиях в производстве почтовых марок. Решение о выпуске первого в стране официального каталога было принято на заседании

Комиссии Федерального агентства связи по государственным знакам почтовой оплаты в апреле этого года. В редакционную коллегию издания вошли представители Россвязи, Союза филателистов России, ФГУП «Гознак», Центрального музея связи имени А. С. Попова и ФГУП «Издатцентр «Марка».

Об издании

При описании выпусков указываются каталожные номера, даты выхода в почтовое обращение, названия на русском и английском языках, номиналы и краткое описание сюжетов. Также указываются имена художников, оформителей, фотографов; даются сведения о количестве марок в листах, размерах марок, блоков, буклетов и малых листов, сортах





бумаги, способах печати, видах и размерах зубцовки, тиражах. В конце описания каждой эмиссии приводятся номера изданных по данной теме конвертов первого дня и штемпелей спецгашения первого дня.

Описание всех выпусков сопровождается цветными иллюстрациями. Марки показаны в натуральную величину, блоки – в 2/3 натуральной величины, малые листы и буклеты – в 1/2 натуральной величины.

Для удобства пользователей в каталоге отдельно указаны перечни совместных выпусков Российской Федерации с дру-

гими странами и выпусков по программе «Европа», перечень продолжающихся выпусков (серий), перечень малых листов, буклетов. Приводится сводная таблица I – VI стандартных выпусков РФ с описанием разновидностей и элементов защитного комплекса.

Объем издания составляет 360 страниц, формат – 205 x 290 мм.

Издание выходит в двух вариантах оформления – полноцветном жестком переплете и в подарочном варианте с тиснением фольгой.

Сложно переоценить то значение, которое приобретает для российской филателии новый официальный каталог «Государственные знаки почтовой оплаты. Почтовые марки Российской Федерации 1992–2009 гг.». Это

издание, без сомнения, будет интересно коллекционерам, любителям отечественной истории и просто тем, кому не чуждо чувство прекрасного. Очень точно отметил во вступительной статье к новому каталогу руководитель Федерального агентства связи Валерий Бутаенко: «Данный каталог уникален – это первое в стране официальное издание, где под одной обложкой описаны и воспроизведены все отечественные выпуски марок, блоков, буклетов и малых листов, что позволяет увидеть всеобъемлющее многообразие отраженных в почтовых выпусках тем, проследить историю России с древнейших времен до наших дней». В этом и состоит главное предназначение вышедшего в свет каталога.

Каталоги и их разновидности

Без каталога – систематизированного описания почтовых марок и других знаков почтовой оплаты – не обойтись никому филателисту – ни начинающему, ни самому опытному. Из каталожных изданий коллекционер черпает, разумеется, не все, но самые главные, самые необходимые первичные сведения о марках и других филателистических материалах в коллекции.

Все многообразие выпускаемых в разных странах каталогов можно свести к нескольким группам: генеральные, специализированные, специальные и тематические (мотивные). Как отмечал в своих работах по теории филателии известный отечественный автор Иосиф Левитас, особую группу составляют выставочные каталоги, с которыми филателисты знакомятся, чтобы узнать, какие коллекции на данной выставке экспонируют их коллеги по

увлечению. Часто в таких каталогах публикуются популярные и исследовательские статьи.

Стоит подробнее объяснить структуру и назначение остальных групп каталогов, поскольку они сильно разнятся, но каждый из выпущенных находит своего читателя и занимает свое место в истории филателии.

Генеральные каталоги включают почтовые марки в хронологической последовательности их выпуска. Они могут быть универсальными (то есть всемирными, охватывающими марки всех стран мира с начала их выпуска), континентальными, зональными, национальными – с описанием марок одной страны. Почти все генеральные каталоги из-за большого объема не дают подробной специализации выпусков. Чем большую область охватывает каталог, тем меньше он специализирован. Это особенно заметно в многотомных универсальных ка-

Страницы официального каталога «Государственные знаки почтовой оплаты. Почтовые марки Российской Федерации 1992–2009 гг.»

1 При описании выпусков указываются каталожные номера, даты выхода в почтовое обращение, названия на русском и английском языках, номиналы и краткое описание сюжетов.

2 Указываются имена художников, оформителей, фотографов.



3 Марки показаны в натуральную величину, блоки – в 2/3 натуральной величины, малые листы и буклеты – в 1/2 натуральной величины.

4 Сведения о количестве марок в листах, размерах марок, блоков, буклетов и малых листов, сортах бумаги, способах печати, видах и размерах зубцовки, тиражах.

» В 1889 году
был выпущен каталог
земских почтовых марок
и конвертов, а в 1901
году увидел свет каталог
под названием «Первый
русский описательный
иллюстрированный
каталог почтовых марок
с 2000 рисунками»

талогах (например, «Скотт», «Ивер и Телье», «Стенли Гиббонс»), где почти не приводятся разновидности. И наоборот, многие национальные каталоги в большей или меньшей степени являются специализированными. Таким было отечественное издание в двух томах «Каталог почтовых марок СССР 1918–1980 гг.», подготовленное в свое время ЦФА «Союзпечать».

Специальные каталоги дают филателистам сведения о других филателистических материалах кроме марок. В России издан ряд специальных каталогов маркированных карточек, маркированных художественных конвертов, цельных вещей периода Великой Отечественной войны.

А в последние десятилетия в связи с распространением тематического коллекционирования издается много каталогов и справочников, в которых марки и другие знаки почтовой оплаты сгруппированы по мотивам («Фауна», «Дорожно-транспортный комплекс на почтовых марках СССР», «Космос» и др.). С января 2006 года издается «Библиотечка филателиста» – как приложение к журналу «Филателия». И среди выпущенных к настоящему моменту пяти десятков этих изданий есть, так сказать, представители всех каталожных групп.

Это и генеральные каталоги, например выходящие в начале каждого года тома с описанием выпущенных ФГУП «Издательство «Марка» знаков почтовой оплаты в предыдущем году. Это и специализированные – «Почтовые марки Азербайджана 1919–1923 гг.», «Местные выпуски Российской Федерации, стран СНГ и Прибалтики 1991–1995 гг.» и др. И специальные – «Знаки почтовой оплаты на цельных вещах СССР» и др. И, наконец, тематические – «Рембрандт на почтовых марках», «Фауна на почтовых марках» и др.

Экскурс в историю

Специальная литература – справочники, исследования и, конечно же, каталоги – существует почти столько же времени, сколько и почтовые марки. Уже в 1840 году, вскоре после выхода в свет первой почтовой марки мира, в некоторых английских газетах (в частности, в The Spectator и London and Westminster Review) появились статьи о марках.

Первой филателистической книгой считается изданный 17 сентября 1861 года в Страсбурге каталог марок под названием «Литографский перечень всех известных почтовых марок», составленный известным коллекционером того времени Оскаром Бергер-Левро. Тираж этого каталога был 50 экземпляров, но больше в то время зарождения филателии и не требовалось.

В России первые филателистические издания появились в конце позапрошлого века. В марте 1896 года в Киеве стал издаваться журнал «Марки». Намного раньше появились отечественные каталоги. Известно, что в 1889 году был выпущен каталог земских почтовых марок и конвертов, а в 1901 году увидел свет каталог под названием «Первый русский описательный иллюстрированный каталог почтовых марок с 2000 рисунками».

Огромной популярностью и славой, докатившейся до XXI века, пользовался первый советский многотомник – каталог, изданный в 1920-х годах под редакцией уполномоченного по филателии и бонам в СССР Федора Чучина. Это издание задавало тон, оно повлияло на развитие отечественной филателии на многие десятилетия.

В настоящее время почти в каждой стране выпускаются каталоги собственных марок, а также тематические – по наиболее популярным темам. Но вот каталогов марок всего мира издается только четыре, из которых два англоязычных – «Скотт» и «Стенли Гиббонс», один на французском языке – «Ивер и Телье» и один на немецком – «Михель». Отечественные филателисты широко используют каталог «Михель». Это издание берет начало от преискурантов немецкого торговца Г. Михеля, которые он издавал в виде брошюр с 1910 года. А вот в 1920 году каталог был отпечатан в двух книгах – «Европа» и «Остальной мир». Ныне же «Михель» – десяти томное издание.

Также хорошо известен у нас французский каталог «Ивер и Телье», выходящий с 1896 года. В нем дается некоторая специализация марок Франции (что вполне понятно), в то время как другие страны, особенно неевропейские, представлены весьма лаконично. В Западной Европе распространены (и теперь завоевывают популярность у нас) каталог «Скотт», впервые появившийся в США как самостоятельное издание в 1868 году. До этого (с 1867 года) Д. У. Скотт, филателистический торговец из Нью-Йорка, печатал свои небольшие преискуранты.

Итак, из краткого обзора стало понятно главное – каталоги издаются повсеместно и самые разные, а без каталогов развитие филателии и серьезные исследования немислимы.

Письма Суворову в Альпы



Император Павел I

Материал подготовлен при помощи сотрудника
отдела рукописей Российской национальной
библиотеки Евдокии Павловой

Сохранены оригинальные
грамматика и орфография

С. Петербург
декабря. 27. 1799

Поздравляю вас князь с новым годом скажу вам в ответ на
письмо ваше от 10 текущего, что обстоятельства требуют
возвращения армии в свои границы ибо виды венские те же,
а во Франции перемена которой оборота терпеливо и не из-
нуряя себя мне ожидать должно. Идите домой немедленно вам
доброжелательный друг

Павел

С. Петербург
декабря. 29. 1799

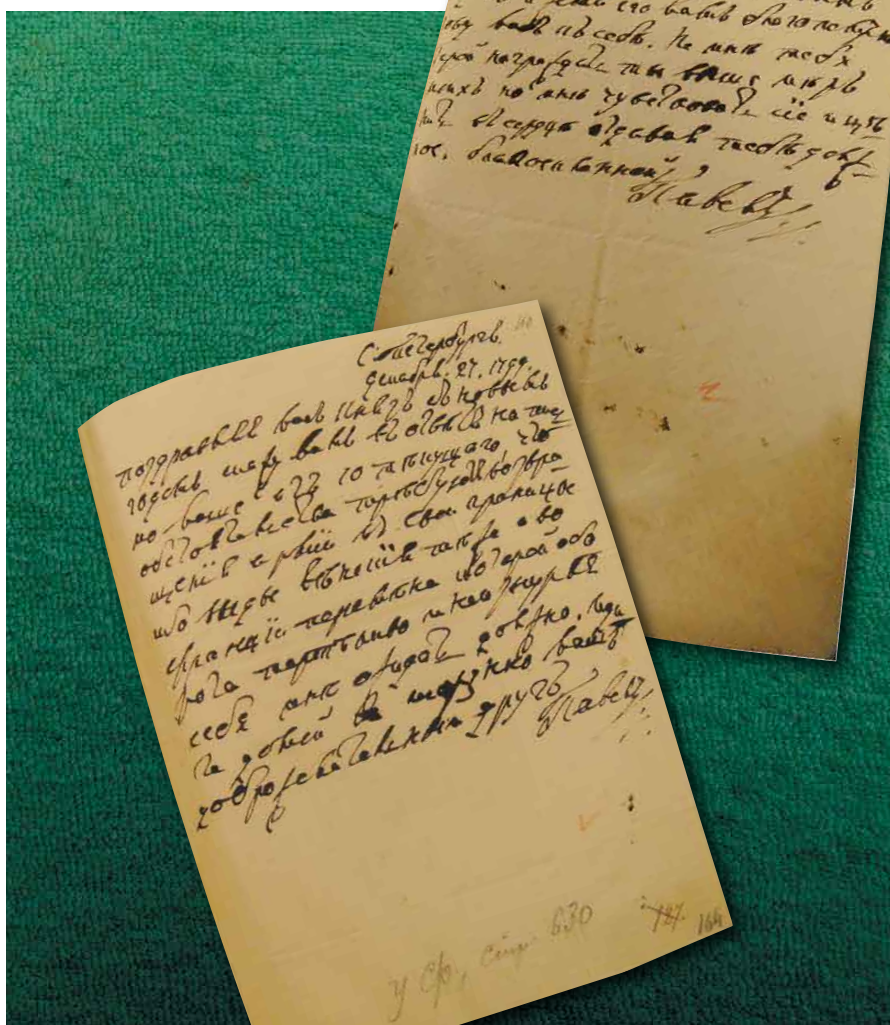
Князь, поздравляю вас с новым годом и желаю его вам благопо-
лучна зову вас к себе. Не мне тебя герой награждать ты выше
мер моих но мне чувствовать сие и ценить в сердце отдавая
тебе должное благоволенный

Павел

Письма написаны императором
России Павлом I в адрес полководца
Александра Суворова. Документы
хранятся в отделе рукописей
Российской национальной библиотеки
(Санкт-Петербург).

ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА

Эти письма относятся к окончанию XVIII столетия – одному из переломных моментов истории Европы, и в том числе России. Поздравляя в них Суворова с Новым годом, Павел I вместе с тем отдает приказ о возвращении военачальника и его армии в Россию. Этот приказ подводит черту под Швейцарским походом полководца, целью которого было в союзе с Австрией разгромить французские войска в Швейцарии. К моменту написания писем политическая обстановка в Европе сильно изменилась: в ноябре 1799 года к власти пришел Наполеон, а неэнергичные и даже предательские по некоторым оценкам действия австрийцев вынудили Павла I к разрыву с ними. Ситуацию в первом письме российский император описывает коротко так: «Виды венские те же, а во Франции перемена». Несколько десятилетий спустя



Великий полководец Александр Суворов

крупнейший государственный и военный деятель Дмитрий Милютин написал о походе так: «Неудачная эта кампания принесла русскому войску более чести, чем самая блистательная победа». Один из наиболее знаменитых эпизодов кампании – переход Суворова через Альпы: в незнакомых горных условиях, при значительном численном превосходстве противника русская армия смогла вырваться из окружения с минимальными потерями.

Две недели спустя после написания публикуемых писем русская армия двинулась на родину. По результа-

там кампании Павел пожаловал Суворову звание генералиссимуса, приказал установить памятник. Но, несмотря на это, по возвращении в Россию полководец оказался в опале, истинные причины которой так и не были установлены. Еще в поздравительных предновогодних письмах Павел называет себя «доброжелательным другом» Суворова, а его самого «героем выше мер моих». Однако уже вскоре смертельно больной, подорвавший силы в походе военачальник не удостоится должного внимания со стороны императора. Суворов умрет в мае 1800 года.

Две жизни Александра Попова

Один из самых знаменитых и титулованных пловцов в мире – сегодня спортивный чиновник. Почему-то в это сложно поверить, хотя все приметы налицо: темный костюм, кабинет, стол с документами, секретарь в приемной. Видимо, придется расстаться со стереотипами и допустить, что чиновник вполне может быть и таким: абсолютно раскрепощенным, искренним, увлеченным.

– Наш фирменный «почтовый» вопрос – письма получать и писать любите?

– Вообще-то уже и не помню, когда писал классическое письмо – ручкой, на листе бумаги. Такие письма уходят в прошлое, сейчас времена совсем другие: общаемся по телефону, по электронной почте, это быстро и просто. Совсем скоро, думаю, переписка окончательно примет электронную форму. А вот получаю я по почте писем много – в основном, это поздравительные открытки, приглашения на разные мероприятия.

– И поклонники пишут?

– Да, пишут – и вот как раз в основном обычные письма, в конвертах. Очень приятно такую почту разбирать, читать, я с искренним уважением от-

ношусь к этим людям, которые меня помнят.

– А откуда письма?

– Большинство из Европы, иногда из Америки приходят...

– «Почта России» в настоящее время активно сотрудничает с Всероссийской федерацией плавания. Каково ваше мнение об оказываемой поддержке?

– Я считаю, это взаимовыгодное сотрудничество. Спонсоры поддерживают российский спорт, что не может не радовать. Но и для имиджа компании такая поддержка – всегда большой плюс.

– Когда вы пользовались почтовыми услугами последний раз?

– В октябре был на почте, получал посылку от родителей: они внукам подарки прислали. Кстати, заметил, что народу на почте меньше, чем раньше, все как-то быстрее идет. Процесс автоматизируется, операторы, почтальоны более компетентными становятся, я так думаю. Вообще от сотрудников очень многое зависит – от того, насколько они приветливы. Мне кажется, что в маленьких городках почтовые работники более душевны: там все свои, все друг друга знают, другой стиль общения.

– Вы родом из маленького городка под Екатеринбургом, с 22 лет жили и тренировались в столице Австралии, потом в Швейца-

рии... Наверное, сложно было на мегаполис перестроиться, когда решили переехать в Москву? Остаться за границей мысли не было?

– Я изначально ехал за границу не на постоянное место жительства, а именно тренироваться – в Канберру, куда пригласили на работу в Институт спорта моего тренера Геннадия Геннадиевича Турецкого. Там великолепный бассейн, самая серьезная видеоаппаратура, позволяющая в режиме онлайн анализировать ошибки спортсмена, его технику и т. д. Тренировки у меня шли ежедневно по шесть часов. Как-то я подсчитал, что за неделю проплывал около 90 километров. Сами понимаете, это довольно специфический образ жизни – все было подчинено спорту.

И в Австралии, и в Швейцарии жизнь у нас была устроенная, спокойная, все условия для работы. Но мысли остаться... Нет, не возникало. Наш менталитет не переделать, в душе мы все равно остаемся россиянами, хотим того или не хотим. Поэтому возвращаться, скажу честно, сложно не было. Приняли решение – и вперед. Конечно, ко многим бытовым моментам привыкать пришлось – к суете большого города, к пробкам. Ничего, привыкли.

– Ваша жена Дарья чем занимается?

– Пока мы за границей жили, домом занималась, в Москве

беседу вела
Илона Невинская

фото Людмила Наумова

A portrait of a man with dark hair and a friendly smile, wearing a blue turtleneck and a blue blazer. He is sitting at a wooden desk. In the background, there is a window with a decorative metal grille.

“” Спортсмену дается уникальная возможность прожить две жизни: одну – в спорте, другую – после спорта. Однако в этой возможности есть как светлая сторона, так и темная. Не секрет, что перестроиться, найти себя после спорта многим так и не удастся. Я считаю, тут от самого человека все зависит: не стоять на месте, пробовать, искать, прилагать усилия. Работать, одним словом 📌

у нее появились разные планы насчет работы, мы их сейчас потихоньку начинаем реализовывать... Область та же – спорт, все, что с ним связано.

– То есть она вам помогает?

– Помогает, конечно, но я не работу сейчас имею в виду. Самая ее главная помощь – то, что у меня, как говорится, полностью «тылы прикрыты». Это очень тяжелый труд, который



ПОЧТА РОССИИ ПОДДЕРЖИВАЕТ ПЛОВЦОВ

С 2006 года ФГУП «Почта России» оказывает поддержку основным спортивным мероприятиям, проводимым Всероссийской федерацией плавания, и способствует продвижению новых спортивных талантов, которыми по праву может гордиться наша страна.

Предприятие принимает активное участие в подготовке и проведении внутрироссийских чемпионатов, первенств и матчевых встреч. Кроме того, Почта помогает российским пловцам различных возрастов принять участие в десятке международных соревнований. В 2009 году Александр Киселев стал членом Высшего наблюдательного Совета Всероссийской федерации плавания.



Автограф Анастасии Зуевой, двукратной серебряной медалистки чемпионата мира по плаванию: «Почте России от А. Зуевой! Спасибо за поддержку!»



Автограф Александра Попова: «Почте России! Не терять динамики в наступающем году! С наилучшими пожеланиями, А. Попов»

большинство людей, наверное, все-таки недооценивает... Помню, сидели мы как-то с одним моим знакомым, тоже из мира спорта, разговаривали на эту тему, и он вдруг говорит: «А знаешь, наши с тобой жены святые! Это ж какую выдержку надо иметь, какое самообладание, чтобы терпеть нас, эти вечные тренировки, соревнования, командировки!» Я очень хорошо понимаю, как много Даша делает для меня и для нашей семьи и что она для меня значит.

– Ваши сыновья – Володя и Антон – родились в Австралии?

– Да, в Австралии, оба по-английски говорят. Мы когда за

границу выезжаем, специально заставляем их как можно больше общаться на языке, что-то спрашивать, чтобы практика была. «Знаете, как спросить?» – «Знаем!» – «Ну, тогда вперед!» У старшего вообще никакого барьера нет, абсолютно не стесняется говорить. Он, кстати, еще успел в Швейцарии в местный детский сад походить те полтора года, что мы там жили.

– И как он в садике освоился?

– Ну, сначала, конечно, после Австралии некоторый языковой шок был, а потом – нормально, заговорил еще и по-немецки. Так что дети у нас, по сути, «граждане мира»: в свои двенадцать и девять лет уже

успели пожить в трех странах, на разных континентах. Но вот в школу, кстати, они пошли уже в Москве.

– Что за школа у них?

– Обычная языковая школа. На мой взгляд, все эти так называемые частные школы нужны только для того, чтобы деньги из родителей выкачивать. Между прочим, в той же Швейцарии многие частные учебные заведения – для тех детей, которые не в состоянии справиться с учебной программой в государственной школе.

– А после уроков у ваших мальчишек, конечно, бассейн?

– Плавать они плавают, но для себя, для здоровья. Главное,

что воды не боятся, не то что я лет до восьми! Айкидо еще занимаются – это для координации хорошо и вообще подходит мальчишкам как способ физической активности.

– Пожелали бы сыновьям карьеры профессиональных спортсменов, если бы заметили в них талант к плаванию?

– Возможно, я скажу кощунственную вещь, но сегодня я не вижу в нашей стране тренера, которому я бы доверил своего ребенка. Геннадий Геннадиевич Турецкий – да, но он в Швейцарии. К тому же плавание с точки зрения карьеры, зарабатывания денег – отнюдь не самый выгодный вид спорта. Это вам не теннис, не футбол.

– И тем не менее одно из основных направлений вашей работы – именно развитие детского спорта в России...

– Да, развитие физкультуры, массового спорта – мы ведь все с этого начинали. Если смотреть на спорт как на здание, венец которого – мировые рекорды, то массовый детский спорт – это фундамент. Именно с него нужно строить дом, чтобы потом со стенами и крышей все было в порядке.

К сожалению, в России с начала 90-х годов шло угасание вообще всей спортивной деятельности. Детские спортивные школы переходили из одного ведомства в другое, тренеры уезжали на Запад, увозили свой опыт, передовые методики работы...

Вот, смотрите, недавно, например, в Пензе отстроили пять 50-метровых бассейнов. Пять! А тренеров нет, некому с детьми заниматься. Дети должны иметь возможность тренироваться, принимать участие в соревнованиях.

И в Австралии, и в Швейцарии жизнь у нас была устроенная, спокойная, все условия для тренировок. Но мысли остаться... Нет, не возникало. Наш менталитет не переделать, в душе мы все равно остаемся россиянами, хотим того или не хотим. Поэтому возвращаться, скажу честно, сложно не было. Приняли решение – и вперед. Конечно, ко многим бытовым моментам привыкать пришлось – к суете большого города, к пробкам. Ничего, привыкли

– Например, в Кубке на призы Александра Попова...

– Хочу уточнить: «Кубок Попова» – два разных мероприятия с одинаковым названием. Одно – это соревнования по плаванию для школьников 13–15 лет, которые в декабре проходят в Уральском федеральном округе, в Екатеринбурге, откуда я сам родом. Время выбрали не случайно: не за горами Новый

год, зимние каникулы – дети могут показать все, чему они научились, а если получится – завоевать приз, сделать себе прекрасный новогодний подарок. Такое своеобразное подведение итогов года. В Москве мы проводим соревнования с таким же названием по плаванию для людей с ограниченными возможностями, они соревнуются каждый в своей категории: нарушения зрения, слуха, интеллекта и поражение функций опорно-двигательного аппарата. На Западе все, что связано с параолимпийским движением, – очень развитая сфера. Мы же здесь только начинаем что-то делать.

– Как возникла идея таких соревнований?

– Я уверен, что дать людям с ограниченными возможностями шанс реализоваться через спорт, почувствовать себя полноценными – крайне важно! Очень долго в России о проблемах таких людей старались вообще говорить как можно меньше, а ведь по статистике их у нас 10% населения. Сейчас, слава богу, дело сдвинулось с мертвой точки. Указом Президента сформирована комиссия, которая



будет работать именно в этом направлении. Ну а мы свое дело делаем, проводим вот такие состязания. В последний раз у нас уже было 250 участников.

– Александр, у чиновника, хоть и спортивного, работа в основном кабинетная. По бассейну не скучаете? Плавать часто ходите?

– Честно? Раз в полгода примерно.

– Неужели?

– Похоже, что я шучу? Да нет, правда. Наплавался я за 25 лет. Сейчас мой основной спорт – в бумагах разбираться.

– Хорошо, а отдыхаете вы где?

– На море. Теплом.

– Значит, все-таки пошутили на счет «раз в полгода»...

– Понимаете, для меня «плавать» – это проплыть дистанцию на время. Все остальное – купание: понырять с маской, с аквалангом. Дайвинг очень люблю, у меня уже и лицензия на погружения есть.

– Вы ее, наверное, получили, еще когда в Австралии жили?

– Первый опыт погружения был в Австралии. Понравилось, но времени заниматься с инструктором, курс проходить совершенно не находилось – сплошные тренировки, соревнования.

Мы уже потом были на отдыхе 10 дней на Фиджи, прошли инструктаж: как что делать под водой, как надевать-снимать акваланги, как правильно дышать. Там и лицензию получил.

– Какие впечатления получили от погружения?

– Красота там необыкновенная – коралловые рифы, рыбы

всевозможные. С акулой-молот встретились – огромная, метров пять длиной, нос – действительно как молоток. Знали, что она абсолютно мирная – ей океанское течение еду приносит, она все время сытая и мы ей неинтересны, но все равно вид очень устрашающий. Барракуды стаями ходили – штук по 300 зависают практически без движения, как будто живая стена мимо тебя проплывает. Инструктор предупредил, что они реагируют на все блестящее, поэтому не должно быть ни часов, ни колец, надевать нужно все черное – костюм, маску. Плавали с черепахами, но, к сожалению, недолго, так как они очень быстро плавают и сразу на большую глубину уходят.

– Зимой на лыжи встаете или опять в теплые края?

– Нет, на зиму я насмотрелся еще у себя на Урале. Поэтому

– Что это такое – ЗАТО?

– Закрытое административно-территориальное объединение. Небольшой городок с секретным предприятием, на котором они всю жизнь проработали. Заметил интересную вещь – приезжаешь к родителям из Москвы и первые два-три дня бежишь все время куда-то, говоришь быстро, а потом начинаешь постепенно перестраиваться. Там же у нас совершенно иной ритм жизни – за полчаса пешком можно пересечь весь город. Жизнь в маленьких городках имеет свою прелесть: всех знаешь, везде успеваешь. Между прочим, в таких местах до сих пор жива советская спортивная система – функционируют секции, школы, спортивные объекты, детишки занимаются. Там шаговая доступность и полная безопасность. Я, например, с шести лет ходил сам в садик, с семи – в школу. Один, без родителей! Потом начались

Помню, сидели мы как-то с одним моим знакомым, тоже из мира спорта, и он вдруг говорит: «А знаешь, наши с тобой жены святые! Это ж какую выдержку надо иметь, какое самообладание, чтобы терпеть нас, эти вечные тренировки, соревнования, командировки!»

стараясь всей семьей все-таки на юг выбираться, к морю, из московской слякоти. У нас же здесь месяцами солнца не бывает, поэтому хочется нахвататься побольше витамина D, йода... Очень нравятся Карибы ближе к Венесуэле: там всегда очень тихое море, никаких ураганов. В общем, у нас классический пляжный отдых. Ну и к родителям, конечно, тоже ездим. Они у меня так и живут в своем ЗАТО.

тренировки: с утра я – в бассейн, потом – в школу на уроки. Успевал и учиться, и тренироваться. Конечно, в какой-то момент учеба стала страдать, но учителя шли навстречу. Можно было позаниматься дополнительно, в выходные что-то наверстать, в каникулы. Если ребенок хочет, он все равно наберет тот объем знаний, который ему нужен.

– Вернемся к спорту высоких достижений. Как известно, по

решению Международной федерации водных видов спорта, со следующего года пловцам запрещено выступать в костюмах, полностью выполненных из полиуретана. Вы тоже много раз высказывались против их использования. Почему?

– А я тоже спрошу: у нас соревнования людей или технологий? Когда в прошлом году появились такие костюмы, пошел вал мировых рекордов, они устанавливались и переставлялись несколько раз за день. Это разве нормально?

– Ну а вы вспомните «Формулу-1»: там тоже болиды становятся все совершеннее, но пилоты же соревнуются – кто-то выигрывает, кто-то проигрывает. Может, просто всем пловцам в таких костюмах выступать?

– Я считаю, это уже не спорт, когда 90% успеха зависит от технологии и только оставшиеся 10% – от человека, его физических возможностей и подготовки. Костюм повышает скорость за счет увеличения жесткости системы – под системой я подразумеваю тело пловца. Это то, над чем мы работали с Турецким, причем добивались результатов без всяких костюмов. Видели бы вы, как спортсмен надевает этот костюм! Он ведь раз в 10 плотнее самых плотных колготок. Процесс занимает в среднем 45 минут, человек утягивается, зажимается, как палка. Я против того, чтобы пловцы превращались в роботов, наращивая, как культуристы, объем мышц и сокращая тренировки в бассейне. И очень рад, что Международная федерация отказалась развивать плавание в направлении состязаний инженеров.

– Однажды вы сказали, что золотые олимпийские медали

интересуют вас как трамплин, потому что открывают больше возможностей. Какие возможности кажутся вам сегодня самыми желанными? Есть ощущение, что вы уже реализовались в жизни?

– Хороший вопрос. Конечно, ощущение реализованности есть – ведь титул олимпийского чемпиона не бывает с приставкой «экс», он на всю жизнь. При этом человек уходит из спорта достаточно молодым. Спортсмену дается уникальная возможность – прожить две жизни: одну – в спорте, другую – после спорта. Однако в этой возмож-

ности есть как светлая сторона, так и темная. Не секрет, что перестроиться, найти себя после спорта многим так и не удается. Я считаю, тут от самого человека все зависит: не стоять на месте, пробовать, искать, прилагать усилия. Работать, одним словом. Получается ли это у меня? Думаю, да.

ДОСЬЕ

Александр ПОПОВ

Четырехкратный олимпийский чемпион, шестикратный чемпион мира, 21-кратный чемпион Европы по плаванию

Член Международного олимпийского комитета

Первый вице-президент Всероссийской федерации плавания

Председатель физкультурно-спортивного общества «Локомотив»



Почта России: год 2009

Уходящие 12 месяцев были очень насыщены важными для истории Почты России событиями. Корпоративный журнал «Почта России» подводит итоги. Вашему вниманию наша фотохроника.

Подписание соглашения Почты России и Кабинета Министров Республики Татарстан – важнейший шаг к восстановлению единого почтового пространства РФ. Документ, подписанный генеральным директором ФГУП «Почта России» Александром Киселевым и Премьер-министром Республики Татарстан Рустамом Миннихановым 10 апреля, нацелен на выработку скоординированной политики в области развития почтовой связи в Татарстане.



День молодежи России – 2009

увековечен на почтовой марке и художественном почтовом конверте. 27 июня в рамках празднования Министр спорта, туризма и молодежной политики РФ Виталий Мутко и Александр Киселев торжественно погасили почтовую марку и художественный почтовый конверт, посвященные Году Российской молодежи и выпущенные специально к празднику.



Президент России Дмитрий Медведев посетил стенд национального почтового оператора на проходившей в Москве выставке «**Связь Экспокомм – 2009**». Президент воспользовался представившейся возможностью и лично ознакомился с широким спектром услуг Почты России. Дмитрий Медведев пожелал Почте России успехов, оставив автограф на конверте, выпущенном к выставке. Специальное гашение выпущенного к «Связь Экспокомм – 2009» памятного почтового блока провели Заместитель Председателя Правительства – Руководитель Аппарата Правительства РФ Сергей Собянин и генеральный директор ФГУП «Почта России» Александр Киселев. Надо заметить, что добрые пожелания от Президента Почта получала неоднократно. Например, в рамках визита в Курскую область Дмитрий Анатольевич посетил почтовое отделение и пожелал работникам Почты процветания.



День Российской Почты в этом году отмечался 9 июля. В рамках празднования состоялась торжественная церемония награждения заслуженных работников ФГУП «Почта России». Одновременно прошел и финал Всероссийского конкурса «Мисс Почта – 2009». Победительницей конкурса стала Светлана Жуковская, уроженка Ханты-Мансийска.



С 1 по 2 июля 2009 года в Санкт-Петербурге прошел **IX Международный форум «Почтовая Тройка – 2009»**, организованный Почтой России при поддержке Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации и Федерального агентства связи. Участники обсуждали актуальные в условиях экономического кризиса темы: развитие почтовых и финансовых услуг, повышение качества работы почты, внедрение новых сервисов и технологий.

Финал VII Всероссийского конкурса «Лучший урок письма» состоялся 8 октября в рамках празднования Всемирного дня почты и Международной недели письма. Финал и награждение победителей состоялось в Ставрополе.





Делегация Почты России во главе с Александром Киселевым принимала участие в работе **XIII Международной выставки – форума POST EXPO 2009**, которая прошла 29 сентября – 1 октября в Ганновере (Германия). Российские почтовики посетили специализированную выставку новейшего оборудования и технологий почтовой отрасли, приняли участие в обсуждении в рамках рабочих групп вопросов обеспечения эффективной эксплуатации сети почтовой связи.



VIII Международный инвестиционный форум «Сочи-2009» ознаменовался двумя важными событиями. 18 сентября Муху Алиев и Александр Киселев подписали Соглашение между Республикой Дагестан и ФГУП «Почта России» о взаимодействии в сфере совершенствования и развития федеральной почтовой связи на территории Республики Дагестан. В тот же день Александр Киселев и Президент ФИДЕ Кирсан Ил'юмжинов установили основные направления взаимодействия между Федеральным государственным унитарным предприятием «Почта России» и Международной федерацией шахмат (ФИДЕ).



Корпоративный журнал

к прочтению обязательно

RUSSIAN POST

ПОЧТА
РОССИИ

Ф.СП-1

Министерство связи РФ

АБОНЕМЕНТ на

~~газету~~
журнал

99658

(индекс издания)

«ПОЧТА РОССИИ»

(наименование издания)

количество
комплектов

на 200__ год по месяцам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Куда

г.

(почтовый индекс)

(адрес)

ул.

дом

корп.

кв.

Кому

(фамилия, инициалы)

тел.

доставочная карточка

ПВ

место

ли-
тер

на ~~газету~~
журнал

99658

(индекс издания)

«ПОЧТА РОССИИ»

(наименование издания)

Стоимость

подписки

___ руб. ___ коп.

пере-
адресовки

___ руб. ___ коп.

Количество
комплектов

на 200__ год по месяцам

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Куда

г.

ул.

(почтовый индекс)

(адрес)

дом

корп.

кв.

Кому

(фамилия, инициалы)

тел.

Теперь
вы можете
подписаться
на журнал
«Почта России»

в любом
почтовом
отделении
страны

Савельев
Виталий Г.
Родился 18 янв.

В 1977 году о
строительн
политехни
длина.
инженер
им. Паль
Работа
сфере,
седате
вице-
тител
и то
26
ра
на

Корпоративная ПРЕССА

8-полосное
полноцветное
издание
формата А3
Периодичность:
2 раза в месяц
Тираж 50 000 экз.

**ПОЧТОВЫЕ
ВЕСТИ**



80-полосное
полноцветное
глянцевое
издание формата А4
Периодичность:
ежемесячно
Тираж 2000 экз.

**ПОЧТА
РОССИИ**



**Используйте
уникальный
шанс заявить
о себе!**

ТАРИФЫ НА РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ В ЖУРНАЛЕ «ПОЧТА РОССИИ»

Размещение (руб., с учетом НДС)	Объем	Цена
Приоритетное размещение:		
2-я обложка	2/1	150 000
	1/1	60 000
Приоритетное размещение:		
3-я обложка	2/1	120 000
	1/1	54 000
Приоритетное размещение:		
4-я обложка	1/1	75 000
Размещение в первой половине издания		
Полоса (формат А4)	1/1	39 000
	1/2	21 000
	1/3	15 000
	1/4	12 000
Размещение во второй половине издания		
Полоса (формат А4)	1/1	30 000
	1/2	18 000
	1/3	12 000
	1/4	9 000
	1/8	5 400
	1/16	3 000

ТАРИФЫ НА РАЗМЕЩЕНИЕ РЕКЛАМЫ В ГАЗЕТЕ «ПОЧТОВЫЕ ВЕСТИ»

Размещение (руб., с учетом НДС)	Объем	Цена
Приоритетное размещение:		
8-я полоса	1/1	30 000
	1/2	15 000
	1/4	7 500
	1/8	3 750
	1/16	1 875
Внутренние полосы газеты	1/1	26 000
	1/2	13 000
	1/4	6 500
	1/8	3 250
	1/16	1 625

По вопросам размещения рекламы
обращайтесь по телефону (495) 956-20-67,
доб. 11-38, 23-67, e-mail: vesti@russianpost.ru

Все цены указаны с учетом НДС (18%). Оплата производится в рублях. Днем платежа является день списания денежных средств с расчетного счета заказчика.



от 890 000 руб.

от 1 150 000 руб.

от 695 000 руб.

Спрашивайте модель Transporter шасси по цене 750 000 рублей.

Реклама

Коммерческие автомобили Volkswagen. Помогут набрать обороты!

Ваш бизнес не простит промедления! Хватит ждать! Volkswagen предлагает специальные условия финансирования покупки коммерческих автомобилей:

- Кредит от 4,48% годовых в рублях*
- Лизинг с удорожанием от 4% в рублях**
- Страхование от 4%***

CarePort | Финансирование

Узнайте больше о покупке автомобиля по программе CarePort по телефону горячей линии 8-800-700-7557
ООО «Фольксваген Финансовые Услуги Рус»,
www.volkswagen-finance.ru

CarePort | Страхование



Caddy Holiday –
двукратный победитель конкурса
«Автомобиль года в России»
в 2007 и 2008 гг. в своем классе

Transporter –
победитель конкурса
«Автомобиль года в России»
в 2009 г. в своем классе

Crafter –
Лучший зарубежный
фургон
2008 года

Nutzfahrzeuge

Дополнительная информация — по телефону информационной линии Volkswagen 8-800-333-4441

Кредитная акция реализуется ООО «Фольксваген Финансовые Услуги РУС» совместно со Сбербанком России ОАО, Генеральная лицензия Банка России №1481 от 03.10.2002, г. Москва, ул. Вавилова, 19, тел. 8-800-555-5550 (звонки по России бесплатно) или +7 (495) 500 5550. *4,48% переплаты означает величину затрат клиента, связанных с получением кредита по программе на покупку нового автомобиля марки Volkswagen при одновременном предоставлении специальной цены официальными дилерами Volkswagen на приобретаемый с помощью кредитных средств автомобиль. В результате расходы заемщика на приобретение автомобиля в рамках программы будут такими же, как если бы он взял кредит под 4,48% на приобретение нового автомобиля марки Volkswagen по розничной цене. Программа действует при получении кредита в Сбербанке России ОАО на следующих условиях: срок кредита 24 месяца; валюта кредита рубли; первоначальный взнос 40% от стоимости приобретаемого автомобиля; процентная ставка, указываемая в кредитном договоре – 15% годовых. Размер единовременной комиссии за выдачу кредита составляет не более 6000 рублей в Москве, в других регионах – в соответствии с тарифами банка. Погашение основного долга и уплата процентов заемщиком осуществляются дифференцированными или аннуитетными платежами. Досрочное погашение кредита при аннуитетных платежах заемщиком возможно не ранее, чем через 3 месяца, начиная от даты выдачи кредита, в размере – не менее 15 000 рублей. При дифференцированных платежах – без ограничений по сроку и сумме. Обязательно оформление страхового полиса КАСКО на весь срок действия кредитного договора и ОСАГО. При погашении кредита через иные кредитные организации и платежные системы взимается комиссия за перевод средств. Неустойка при несвоевременном внесении (перечислении) платежа в погашение кредита и/или уплату процентов – двукратная процентная ставка по договору с суммы просроченного платежа за период просрочки, включая дату погашения просроченной задолженности. Для условий, отличных от данной программы кредитования (валюта, срок кредита, первоначальный платеж, условия страхования), характеристики кредита могут отличаться от указанных выше. Условия предоставления кредита могут быть изменены Сбербанком России ОАО в одностороннем порядке по независимым от ООО «Фольксваген Финансовые Услуги РУС» причинам в течение срока действия программы. Компания ООО «Фольксваген Финансовые Услуги РУС» не предоставляет услуги кредитования.